



1859



Universidad  
Nacional  
de Loja

# Universidad Nacional de Loja

## Facultad Jurídica, Social y Administrativa

### Carrera de Administración Pública

Gobierno electrónico y su incidencia en la simplificación de trámites del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Panguí, año 2023.

**Trabajo de Integración Curricular  
previa a la obtención del título de  
Licenciada en Administración Pública.**

**AUTORA:**

Rocio Cecibel Chamba Poma

**DIRECTORA:**

Dra. Johvana Aguirre Mendoza Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2023

## Certificación

Loja, 23 de agosto del 2023

Dra. Johvana Aguirre Mendoza Mg. Sc.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### **Certifico:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **“Gobierno electrónico y su incidencia en la simplificación de trámites del departamento de recaudación del gobierno autónomo descentralizado del cantón el Pangui, año 2023”**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración Pública**, de la autoría de la estudiante **Rocio Cecibel Chamba Poma**, con cédula de identidad Nro. **1105217457**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación para su respectiva sustentación y defensa.

Dra. Johvana Aguirre Mendoza Mg. Sc.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

## **Autoría**

Yo, **Rocio Cecibel Chamba Poma**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Titulación en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cedula:** 1105217457

**Fecha:** 06 de marzo del 2024

**Correo electrónico:** rocio.chamba@unl.edu.ec

**Celular:** 0988916025

## **Carta del Trabajo de Integración Curricular**

Yo, **Rocio Cecibel Chamba Poma**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular titulado “**Gobierno electrónico y su incidencia en la simplificación de trámites del departamento de recaudación del gobierno autónomo descentralizado del cantón el Pangui, año 2023**”, como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los Usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con los cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 06 días del mes de marzo del dos mil veinticuatro.

**Firma:**

**Autor:** Rocio Cecibel Chamba Poma

**Cédula:** 1105217457

**Dirección:** Av. Chuquibamba y Beatriz Cueva de Ayora

**Correo electrónico:** [rocio.chamba@unl.edu.ec](mailto:rocio.chamba@unl.edu.ec)

**Celular:** 0988916025

### **DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Directora del Trabajo de Integración Curricular:** Dra. Johvana Aguirre Mendoza. Mg. Sc

## **Dedicatoria**

Este presente trabajo está dedicado a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada etapa de mi vida. A mis hijas, quienes han sido mi mayor motivación y fuente de inspiración durante todo este proceso. A mis padres y familia, por su apoyo incondicional y por creer en mí en todo momento. Finalmente, a mis estimados y apreciados amigos quienes hicieron de esta etapa universitaria una experiencia inolvidable.

***Rocio Cecibel Chamba Poma***

## **Agradecimiento**

A la Universidad Nacional de Loja por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y por el apoyo y recursos proporcionados durante la realización de mi tesis.

A los docentes, por su guía, conocimientos y paciencia en la orientación de mi investigación. Sus enseñanzas han sido fundamentales para mi crecimiento profesional y personal haciendo posible la realización de mi Trabajo de Integración Curricular.

A mis padres, por su sacrificio y dedicación en mi formación académica y por ser mi fuente de fortaleza en todo momento.

A mis hijas, por su amor, comprensión y por ser mi razón de ser.

A mi familia, por su apoyo incondicional y por brindarme su cariño y aliento en todo momento, muchas gracias.

***Rocio Cecibel Chamba Poma***

## Índice de Contenidos

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Certificación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Autoría</b> .....	<b>iii</b>
<b>Carta del Trabajo de Integración Curricular</b> .....	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de Contenidos</b> .....	<b>vii</b>
<b>Índice de Tablas</b> .....	<b>ix</b>
<b>Índice de Figuras</b> .....	<b>x</b>
<b>Índice de Anexos</b> .....	<b>x</b>
<b>1. Título</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Resumen</b> .....	<b>2</b>
2.1 Abstract .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Marco Teórico</b> .....	<b>6</b>
4.1 Antecedentes.....	6
4.2 Teorías del objeto de estudio.....	7
4.2.1 Gobierno electrónico.....	7
4.2.2 Gobierno electrónico en Ecuador .....	8
4.2.3 Modelo de territorio digital.....	9
4.2.4 Modelo participativo, inclusivo y sostenible de gobierno electrónico.....	11
4.2.5 Agenda de transformación digital del Ecuador 2022- 2025 .....	12
4.2.6 El Gobierno electrónico de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ...	14
4.2.7 Trámites.....	16
4.2.8 Simplificación de tramites .....	18
4.2.9 Modelos de simplificación de trámites .....	19
4.2.10 Herramientas necesarias para la simplificación de trámites .....	20
4.2.11 Elementos que deben contener los planes de simplificación de trámites .	21
4.3 Marco legal.....	22

4.4	Marco referencial .....	26
4.4.1	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Panguí .....	26
4.5	Marco conceptual.....	29
4.5.1	Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	29
4.5.2	Gestión pública .....	30
4.5.3	Gobierno cercano.....	30
4.5.4	Beneficios del Gobierno Electrónico en la administración pública .....	32
<b>5.</b>	<b>Metodología.....</b>	<b>33</b>
5.1	Enfoque.....	33
5.2	Área de estudio.....	33
5.3	Diseño .....	33
5.4	Tipo.....	33
5.4.1	Investigación documental.....	33
5.4.2	Investigación acción .....	33
5.5	Método .....	34
5.5.1	Inductivo .....	34
5.6	Técnicas de investigación.....	34
5.6.1	Entrevista.....	34
5.6.2	Revisión documental .....	34
<b>6.</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>35</b>
6.1	Objetivo específico 1 .....	35
6.2	Objetivo específico 2.....	40
6.3	Objetivo específico 3.....	49
<b>7.</b>	<b>Discusión.....</b>	<b>60</b>
7.1	Objetivo específico 1 .....	60
7.2	Objetivo específico 2.....	61
7.3	Objetivo específico 3.....	62

<b>8. Conclusiones.....</b>	<b>64</b>
<b>9. Recomendaciones.....</b>	<b>66</b>
<b>10. Bibliografía.....</b>	<b>68</b>
<b>11. Anexos.....</b>	<b>71</b>

### **Índice de Tablas**

<b>Tabla 1.</b> Agenda del gobierno digital.....	<b>13</b>
<b>Tabla 2.</b> Marco Jurídico del Gobierno Electrónico.....	<b>22</b>
<b>Tabla 3.</b> Matriz de análisis de las fases del GE del GAD El Panguí, año 2023.....	<b>35</b>
<b>Tabla 4.</b> Matriz de análisis de la entrevista al director de tecnología del GAD El Panguí. ....	<b>37</b>
<b>Tabla 5.</b> Trámites que constan en la página web del GAD.....	<b>40</b>
<b>Tabla 6.</b> Trámites propuestos a ser simplificados del departamento de recaudación.....	<b>48</b>
<b>Tabla 7.</b> Propuesta de simplificación de trámites en línea.....	<b>51</b>
<b>Tabla 8.</b> Pago del servicio de agua potable.....	<b>56</b>
<b>Tabla 9.</b> Adjudicación de Terrenos Municipales.....	<b>56</b>
<b>Tabla 10.</b> Compra-Venta (Traspaso de Dominio de Predios Urbanos). ....	<b>57</b>
<b>Tabla 11.</b> Aprobación de Planos y Permiso de Construcción. ....	<b>57</b>
<b>Tabla 12.</b> Permiso de Construcción de Obra Menor .....	<b>57</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b>	Fases del gobierno electrónico.....	8
<b>Figura 2.</b>	Programa, objetivo y estrategias del gobierno cercano.....	12
<b>Figura 3.</b>	La tecnología en la administración pública.....	14
<b>Figura 4.</b>	Ventajas de un gobierno electrónico a nivel local. ....	16
<b>Figura 5.</b>	Alternativas para la simplificación de trámites. ....	18
<b>Figura 6.</b>	Estructura orgánica funcional del GAD de El Panguí.....	28
<b>Figura 7.</b>	Mecanismos del gobierno cercano. ....	32
<b>Figura 8.</b>	Página web del GAD El Panguí.....	53
<b>Figura 9.</b>	Usuario y contraseña.....	54
<b>Figura 10.</b>	Guía de trámites.....	54
<b>Figura 11.</b>	Portal de servicios. ....	55

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1.</b>	Planes y ejes del Gobierno Electrónico.....	71
<b>Anexo 2.</b>	Evolución de la presencia del Gobierno Electrónico. ....	71
<b>Anexo 3.</b>	Oportunidades de mejora del Gobierno Electrónico.....	72
<b>Anexo 4.</b>	Estructura del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.....	72
<b>Anexo 5.</b>	Programa del Gobierno Cercano.....	73
<b>Anexo 6.</b>	Entidades del Gobierno Electrónico.....	73
<b>Anexo 7.</b>	Matriz de análisis del departamento de recaudación .....	74
<b>Anexo 8.</b>	Entrevista.....	75
<b>Anexo 9.</b>	Solicitud enviada al alcalde de El Panguí.....	77
<b>Anexo 10.</b>	Certificado de traducción de inglés .....	78
<b>Anexo 11.</b>	Proceso para generar el pago de un trámite. ....	79
<b>Anexo 12.</b>	Modelo de operación de un trámite en línea. ....	79
<b>Anexo 13.</b>	Pasarela de pagos.....	79
<b>Anexo 14.</b>	Proceso de activación de pagos en línea.....	80
<b>Anexo 15.</b>	Medios para acceder al trámite de autorización para la recaudación.....	80
<b>Anexo 16.</b>	Esquema de recaudación en línea. ....	80
<b>Anexo 17.</b>	Indicadores que integran los ejes de contenidos y usabilidad del GE. ....	81
<b>Anexo 18.</b>	Contenidos del modelo evolutivo del gobierno electrónico.....	81

## **1. Título**

Gobierno electrónico y su incidencia en la simplificación de trámites del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Panguí, año 2023.

## 2. Resumen

La presente investigación se centra en la influencia del Gobierno Electrónico en la simplificación de trámites administrativos, particularmente en el Departamento de Recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui durante el año 2023. El objetivo principal fue diagnosticar cómo la implementación del gobierno electrónico puede contribuir a la simplificación de los trámites a través del uso de herramientas tecnológicas para mejorar la efectividad de la gestión pública, la calidad y velocidad en la prestación de servicios. Se realizó bajo un enfoque cualitativo y de alcance descriptivo pues tuvo como finalidad detallar las características e implicaciones que conlleva la simplificación de trámites. La metodología empleada consistió en la recolección de datos a través de entrevistas a actores clave, análisis del sitio web institucional, revisión documental referente a la implementación de gobierno electrónico y el análisis de los resultados con el fin de identificar oportunidades de mejora y proponer una estrategia efectiva para la optimización de la gestión administrativa. Como resultado, se identificaron trámites susceptibles de simplificación y digitalización, lo que llevó al desarrollo de una propuesta integral que resalta aspectos técnicos, procedimentales y de experiencia del usuario. Los hallazgos recalcan la importancia de la modernización administrativa, promoviendo la eficiencia y satisfacción ciudadana, y demuestran cómo la adopción de tecnologías de información y comunicación puede transformar positivamente la gestión pública y el servicio al ciudadano. En conclusión, esta investigación aporta al entendimiento de que el gobierno electrónico es una herramienta clave para la simplificación de trámites, mejorando la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, lo que a su vez contribuye al desarrollo sostenible del cantón.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Simplificación de Trámites, Gestión Pública, Gobierno Cercano.

## 2.1 Abstract

This research focuses on the influence of Electronic Government in the simplification of administrative procedures, particularly in the Collection Department of the Decentralized Autonomous Government of El Pangui canton during the year 2023. The main objective was to diagnose how the implementation of electronic government can contribute to the simplification of procedures through the use of technological tools to improve the effectiveness of public management, quality, and quickness in the provision of services. It was carried out under a qualitative and descriptive approach, as its purpose was to detail the characteristics and implications of the simplification of procedures. The methodology used consisted of data collection through interviews with key actors, analysis of the institutional website, documentary review of the implementation of electronic government, and analysis of the results to identify opportunities for improvement and propose an effective strategy for the optimization of administrative management. As a result, procedures susceptible to simplification and digitalization were identified, which led to the development of a comprehensive proposal that highlights technical, procedural, and user experience aspects. The findings emphasize the importance of administrative modernization, promoting efficiency and citizen satisfaction, and demonstrate how the adoption of information and communication technologies can positively transform public management and citizen service. In conclusion, this research contributes to the understanding that electronic government is a key tool for the simplification of procedures, and improving the interaction between government and citizens, which in turn contributes to the sustainable development of the canton.

**Keywords:** Electronic Government, Simplification of Procedures, Public Management, Close Government.

### 3. Introducción

El gobierno electrónico representa una evolución significativa en la forma en que las administraciones públicas interactúan con los ciudadanos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proporcionar servicios más eficientes, transparentes y accesibles. Centrándose específicamente en el departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Panguí durante el año 2023, el presente trabajo de integración curricular investiga cómo la implementación de iniciativas de gobierno electrónico incide directamente en la simplificación de trámites administrativos.

La importancia de este tema radica en la creciente demanda ciudadana por servicios gubernamentales más rápidos, simples y accesibles, especialmente en áreas críticas como la recaudación de impuestos y tasas municipales, donde los procedimientos tradicionales suelen ser percibidos como lentos y engorrosos. El planteamiento del problema surge al observar las limitaciones existentes en el objeto de estudio, donde la falta de recursos y la dependencia de los procesos manuales no solo incrementan el riesgo de errores y la carga de trabajo del personal, sino que también afectan la percepción y satisfacción de los contribuyentes. Ante este escenario, se plantea la necesidad de explorar cómo las iniciativas de gobierno electrónico pueden servir como herramienta para superar estas barreras, simplificando trámites y mejorando la calidad de los servicios públicos.

La implementación efectiva de prácticas de gobierno electrónico en el departamento de recaudación apunta no solo a transformar la experiencia del usuario, simplificando y agilizando los trámites administrativos, sino que también ofrece beneficios sustanciales para el sector investigado. Entre estos, se destaca la optimización de los recursos humanos y tecnológicos, reduciendo tiempos de espera y costos operativos. Además, la digitalización de trámites y servicio facilitan una mayor transparencia y trazabilidad de las operaciones, contribuyendo a la reducción de la corrupción y el incremento de la confianza ciudadana en las instituciones públicas. Para el cantón El Panguí, esto representa una oportunidad para mejorar su eficiencia administrativa al acercar el servicio a la ciudadanía, suprimir requisitos innecesarios, reformar los trámites para mejorar los procedimientos, implementar el uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas, incorporar controles automatizados, evitar instancias en las cuales los funcionarios puedan interferir en el proceso, acelerar el proceso de recaudación de ingresos y reducir la carga administrativa tanto para los ciudadanos como para los funcionarios públicos.

La revisión de experiencias previas en la implementación de gobierno electrónico revela una serie de lecciones aprendidas y mejores prácticas que pueden ser adaptadas y aplicadas para enfrentar los retos identificados en El Panguí. La relación con investigaciones anteriores es fundamental, ya que permite situar el caso dentro del ámbito internacional, nacional y local, destacando tanto las similitudes como las particularidades en el contexto investigado.

El alcance de este trabajo se delimita a proporcionar un análisis de la influencia del gobierno electrónico sobre la simplificación de trámites en el departamento de recaudación reconociendo las limitaciones inherentes al caso de estudio. Inicialmente, la investigación se orientó hacia el diagnóstico de las condiciones actuales de dicho departamento, enfocándose en identificar aquellos procedimientos que, gracias a la implementación de soluciones de gobierno electrónico, podrían ser rediseñados para su simplificación. A continuación, se determinaron los trámites con mayor potencial de mejora, con el objetivo plantear una propuesta que permita incrementar la eficiencia y accesibilidad de estos servicios, mientras se identifican y abordan los retos asociados a este proceso de transformación.

## 4. Marco Teórico

### 4.1 Antecedentes

En el ámbito del presente trabajo es importante analizar dos estudios previos relacionados con el tema para comprender el proceso de implementación y los resultados obtenidos. De esta manera cabe mencionar a Roseth et al., (2020) quienes en la publicación denominada *“El Fin del trámite eterno ciudadanos, burocracia y gobierno digital”*, dan a conocer como Chile, Estonia, México y Uruguay desarrollaron estrategias, capacidades y modelos de gobernanza para afrontar desafíos del gobierno electrónico, logrando obtener resultados destacables en sus esfuerzos de simplificación y digitalización.

Roseth et al., (2018) describieron tres grupos de acción importantes para su ejecución con las que lograron promover un cambio cultural en los funcionarios e instituciones del sector público para la correcta adopción de la estrategia:

“La primera, es la necesidad de promover un cambio de paradigma en el enfoque del estado hacia el ciudadano, logrando superar la inercia burocrática, la fragmentación institucional y acercando el gobierno a los ciudadanos. En segundo lugar, empoderaron a una entidad rectora con las competencias, poderes y recursos suficientes para impulsar cambios transversales en todo el gobierno. Finalmente, establecieron un modelo de gobernanza que facilitó la implementación efectiva de la simplificación y digitalización de trámites” (págs. 160, 173, 183).

En el contexto local, la investigación denominada *“Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador”* los resultados revelaron que la simplificación de trámites puede mejorar la satisfacción de los ciudadanos, al reducir el tiempo que toma realizar un trámite y mejorar la accesibilidad a los servicios. Además, se hace énfasis en cómo el avance de las tecnologías de la información y comunicación ha transformado la manera en que los gobiernos brindan servicios y se relacionan con los ciudadanos (Arcentales Ricardo & Gamboa Jinsop, 2019).

Considerando los antecedentes investigativos cabe mencionar que para hacer posible la simplificación de trámites se requiere primero conocer los procesos y particularidades de cada uno para luego plantear reformas en los procesos de prestación de servicios que tiene el departamento de recaudación con la finalidad de mejorar las condiciones de los ciudadanos para

acceder a trámites más simples y la posibilidad de hacerlos en línea genera grandes beneficios tanto para el ciudadano como para el gobierno.

## **4.2 Teorías del objeto de estudio**

### **4.2.1 Gobierno electrónico**

El Gobierno Electrónico es definido por el Banco Mundial (2001) como los sistemas de tecnologías de la información y comunicación (TIC) propiedad del gobierno u operados por él que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y/u otras agencias gubernamentales para promover el empoderamiento de los ciudadanos, mejorar la prestación de servicios, fortalecer la rendición de cuentas, aumentar la transparencia y mejorar la eficiencia del gobierno.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) citada en (Naser Alejandra & Concha Gastón, 2011), fundamenta la aplicación del Gobierno Electrónico en la administración pública al contribuir en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, simplificar los procesos administrativos, facilitar la creación de las condiciones necesarias para aumentar la transparencia y la participación ciudadana y optimizar el uso de los recursos públicos. Esto implica la implementación de soluciones digitales, como portales web, aplicaciones móviles y plataformas en línea, llegándose a convertir en un medio tecnológico con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos. La “Carta Iberoamericana” (2007), señala que una de las finalidades del Gobierno Electrónico es optimizar los modos de organización y de funcionamiento de los gobiernos y sus administraciones, simplificando trámites y procedimientos.

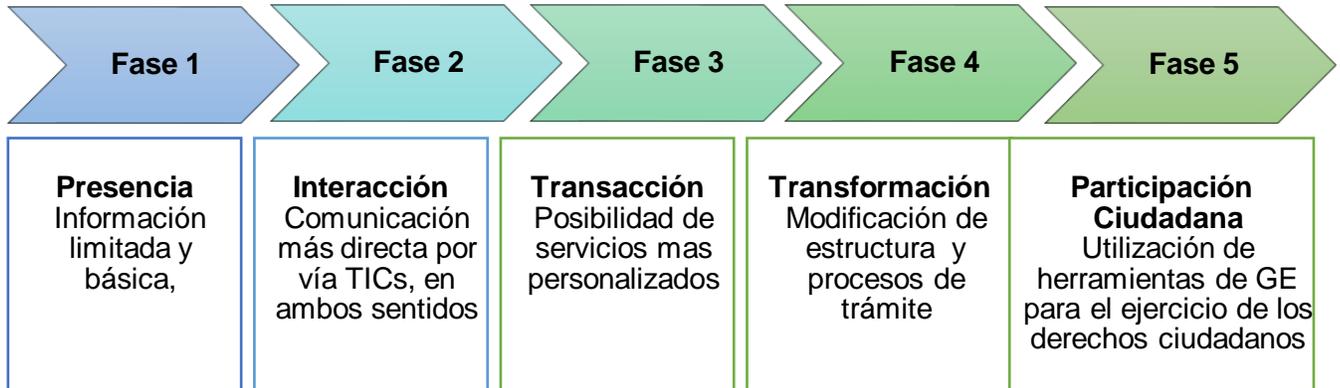
El Gobierno Electrónico puede mejorar la eficiencia de la gestión pública, al permitir la eliminación de requisitos innecesarios y la automatización de procesos, sin embargo actualmente aún existen limitaciones de acceso a internet y de confianza respecto al uso de las herramientas tecnológicas Zambrano-Dueñas & Rivadeneira-Barreiro, (2023).

Si bien, este nuevo modelo de gestión pública denominado gobierno electrónico, se entiende como responsabilidad de los gobiernos centrales, la completa adopción y el uso adecuado de los servicios en línea que se lleguen a ofertar, requiere de la participación activa de los diferentes niveles de gobierno y de otros actores como: los ciudadanos, los servidores públicos, las empresas privadas, incluso requiere el compromiso de las mismas instituciones públicas para poder interoperar entre sí.

### 4.2.1.1 Fases del gobierno electrónico

El progreso del Gobierno Electrónico asume un proceso evolutivo, por ello la Organización de las Naciones Unidas puso en consideración las siguientes fases: (Figura 2).

Figura 1. Fases del gobierno electrónico.



Nota: Fases del Gobierno Electrónico, (Acuña Elba, 2022).

### 4.2.2 Gobierno electrónico en Ecuador

Ecuador inició la adopción del gobierno electrónico, cuyo punto de partida fue la divulgación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico en abril de 2015. Este plan propuso la incorporación de sistemas tecnológicos en la operatividad de la Administración Pública. Posteriormente, en octubre del 2016, este plan fue revisado con el enfoque primordial de crear servicios electrónicos accesibles para la ciudadanía. Hasta ese momento, la ejecución de este plan recaía bajo la supervisión de la Secretaría Nacional de la Administración Pública. Sin embargo, la responsabilidad fue transferida en el año 2017 al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, según lo expuesto por (Oviedo Elizabeth & Ulloa Paola, 2018).

En el año 2013, el presidente de la república emitió un mandato para la implementación del gobierno electrónico en el ámbito de la administración pública central. Se realizó una encuesta sobre ciudades digitales la cual reveló que el 87% de estas no cuentan con un plan para la implementación de gobierno electrónico. Esto se relaciona con las capacidades tecnológicas limitadas de los municipios. Por ello, son conscientes de la importancia de incluir proyectos de servicios de gobierno electrónico, sin embargo, la falta de conocimiento y presupuesto son limitantes para hacerlo viable (MINTEL, 2020).

### **4.2.3 Modelo de territorio digital**

La creación de territorios digitales es la ruta de implementación del Gobierno Electrónico en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, está recogida en el Libro Blanco de Territorios Digitales en Ecuador ,(2020) que plantea un nuevo modelo de gestión de las ciudades, a través de la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC. Promueve la creación voluntaria de la agenda digital por parte de los GAD, para el logro exitoso de la implementación de este modelo que tiene como elemento central al ciudadano se consideran como ejes transversales: normativa, infraestructura tecnológica y sistemas de información, y presenta como ejes fundamentales: gobierno en línea, alistamiento digital, ejes temáticos esenciales y ejes productivos. En cada uno de estos elementos se realiza un análisis que engloba tanto la realidad local como su contexto externo.

#### **4.2.3.1 Ciudadano**

El término "ciudadano" hace referencia a cualquier individuo que reside en un territorio, sin discriminación alguna por género, raza, edad o posición social específica, y que lleva a cabo sus actividades en un lugar determinado.

La contribución del ciudadano en la generación y desarrollo del Territorio Digital resulta fundamental. La apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), la capacitación en herramientas tecnológicas y la conciencia de que su opinión es tomada en cuenta permite la construcción de una sociedad de la información más justa e incluyente. Cuando el ciudadano utiliza las TIC como parte de sus actividades diarias, se convierte en un ciudadano digital. Por lo tanto, es importante dotarlo de las habilidades y oportunidades necesarias para integrarse y utilizar estas tecnologías, facilitando así una transformación significativa.

#### **1.2.1.1. Ejes transversales**

Los componentes transversales son elementos habilitadores que permiten generar un escenario idóneo y de estabilidad que facilita el desarrollo y crecimiento de cada uno de los ejes fundamentales. Los componentes transversales son:

- Normativa: A través de Normativa Legal y Técnica, se busca estandarizar los requisitos, procesos, servicios y actividades que enmarcan el desarrollo de Territorios Digitales. Este aspecto normativo, permitiría gestionar de una forma ordenada y sistémica las implicaciones que conllevan un Territorio Digital y poder trasladar este concepto hacia todos los GAD del país. En el futuro iniciativas de Territorios Digitales buscarían no ser

solo entes aislados sino lograr interactuar, para ello es importante normar entre otros temas el de interoperabilidad, para ello se puede tomar como referencia el Libro Blanco de Interoperabilidad de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe publicado por la CEPAL el 2007, el Plan de la Sociedad de la Información del MINTEL, que describe los elementos habilitadores del marco regulatorio de la Sociedad de la Información, y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, que describe los elementos habilitadores del marco regulatorio del Gobierno Electrónico.

- **Infraestructura Tecnológica:** Es entendida como el nivel de conectividad que pueda tener cada GAD en cuanto a su acceso a internet y las facilidades que le brinde al ciudadano para este acceso, sirve como impulsor que permite el desarrollo de la ciudad o territorio en cada eje fundamental. En el ámbito de las TIC se han considerado tres factores de gran influencia como son: acceso público a internet en espacios públicos (Zonas Wifi); soterramiento y ordenamiento de cables; uso masivo de la actual infraestructura TIC y ampliación de la infraestructura existente; y proyectos de conectividad rural.
- **Sistemas de Información:** Son un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo. Por lo tanto, son fundamentales en la generación de Territorios Digitales ya que van a permitir la automatización de cada eje fundamental del modelo, la interrelación de los ejes y la optimización y mejora de los mismos.

#### **1.2.1.2. Ejes fundamentales**

Los ejes fundamentales considerados en el Modelo de Territorio Digital son:

- **Gobierno en Línea:** Consiste en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a las empresas. Este servicio a los ciudadanos se realiza con el uso a gran escala de tecnologías como: teléfono, redes de telecomunicaciones, sistemas de vigilancia, identificación por sistemas de radiofrecuencia e incluso la televisión y la radio.
- **Alistamiento Digital:** Es el grado o nivel de desarrollo de una región, un país, una comunidad o una institución, para involucrarse y sacar provecho de los avances de las tecnologías digitales de información y comunicación (TIC). Incluye por tanto la

inversión y utilización de esa infraestructura y de los servicios que de ellas se derivan, como herramientas para mejorar los procesos de gestión del conocimiento y las actividades cotidianas de desarrollo social y económico. La Dirección de Alistamiento Digital del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información del Ecuador define: “Alistamiento Digital es crear las condiciones es decir las capacidades y competencias en la población, en la sociedad y en la economía para enfrentar con éxito los desafíos de la Sociedad de la Información, mediante el uso eficiente y adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)”.

- Ejes temáticos esenciales: Son considerados aquellos ejes indispensables para el desarrollo y crecimiento económico y social de la población. En los que se incluyen a: educación, salud, seguridad, movilidad, servicios básicos al ciudadano y otros que el GAD considere pertinentes.
- Ejes productivos: Para facilitar la implementación y evolución del uso de TIC, se requiere mejoras en la productividad, la eficiencia de los procesos, su infraestructura y programas de alfabetización digital para asegurar el uso de todas las iniciativas.

#### **4.2.4 Modelo participativo, inclusivo y sostenible de gobierno electrónico**

El 13 de agosto de 2018 se llevó a cabo la presentación oficial del Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018 - 2021), que constó de tres programas: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano (Figura 3), Gobierno Eficaz y Eficiente. Este plan se estructuró con la finalidad de abordar las necesidades de la sociedad a través de un modelo participativo, inclusivo y sostenible de GE. Su misión primordial radica en fortalecer una estrecha relación de confianza entre el ciudadano y el Estado.

El objetivo fundamental consiste en fomentar la participación activa de la ciudadanía, democratizar los servicios públicos, simplificar los procedimientos administrativos y mejorar la eficiencia en la gestión estatal mediante la optimización de los recursos disponibles en la actualidad.

**Figura 2.** Programa, objetivo y estrategias del gobierno cercano.



*Nota:* Gobierno cercano; objetivo y estrategia, Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018 - 2021).

En el contexto de Gobierno cercano el plan busca incrementar el número de servicios públicos a los cuales el ciudadano puede acceder en línea, este acceso debe ser a través de cualquier dispositivo, en cualquier lugar y a cualquier hora. Es deseable que los servicios en línea cuenten con procesos y estándares de calidad que garanticen excelencia en la atención a la ciudadanía. El tener servicios públicos en línea beneficia a la ciudadanía porque disminuye los costos de transacción ya que le ahorran tiempo y dinero.

Las iniciativas implementadas propiciaron un incremento notable en la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas en línea, convirtiendo su utilización en un aspecto prioritario para el Estado y fomentando su adopción por parte de la población ecuatoriana.

#### **4.2.5 Agenda de transformación digital del Ecuador 2022- 2025**

En la actualidad la Agenda de Transformación Digital del Ecuador da continuidad a los esfuerzos realizados desde el año 2021, por alinear la tecnología con necesidades en cuanto a conectividad, cultura digital, economía digital, nuevas tecnologías y gobierno electrónico. Ecuador se encuentra en el proceso de transición digital, lo cual implica transformar todos los servicios públicos que reciben a diario los ciudadanos, abarcando los diversos sectores del país empleando la tecnología para lograr mejorar los procesos que se desarrollan a niveles tanto estratégico, como operativo y de soporte.

Dentro de la Agenda de Transformación Digital (2022), se encuentran incluidas acciones relacionadas con identidad digital, simplificación de trámites, servicios públicos digitales y ciberseguridad, todos sumamente importantes para mejorar el nivel de calidad de vida de la gente. Así mismo se detalla la operativización de la transformación digital por ejes, pilares y documentos asociados que respaldan la simplificación de trámites. La agenda consta de cinco ejes de trabajo, nueve pilares y dieciocho lineamientos estratégicos los cuales describen aspectos fundamentales en los que la Agenda de Transformación Digital debe operarse y ejecutarse mediante planes, programas y proyectos, por parte de los actores de la sociedad dentro del marco propuesto.

Tabla 1. Agenda del gobierno digital

<b>Pilar</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>
1	Fortalecer el marco normativo	Potenciar la simplificación de trámites administrativos en todas las entidades públicas según sus necesidades y actores de interés.
2	Promover e impulsar planes de simplificación y digitalización	Fomentar la implementación de planes en todos los poderes del estado y niveles de gobierno para simplificar y digitalizar trámites institucionales.
3	Sensibilización y capacitación	Promover la sensibilización, empoderamiento, capacitación y educación en el uso de trámites digitales en el sector público y privado.
4	Impulsar el uso de firma electrónica	Fomentar la utilización de firma electrónica en el sector público y privado, así como por parte de todos los actores de la sociedad ecuatoriana.
5	Impulsar la interoperabilidad	Promover la interoperabilidad como alternativa para la simplificación de trámites, evitando acciones repetitivas e innecesarias por parte de las entidades públicas hacia sus actores de interés.
6	Política de estandarización de datos	Impulsar una política de estandarización de datos para el uso de interoperabilidad en entidades públicas y privadas con el fin de simplificar trámites.
7	Mejorar calidad de servicios públicos digitales	Aumentar la calidad en la prestación de servicios públicos digitales enfocándose en la experiencia del ciudadano en términos de accesibilidad, seguridad, disponibilidad, funcionalidad, y navegabilidad.
8	Creación de soluciones tecnológicas e innovación	Impulsar la creación de soluciones tecnológicas e innovación para optimizar la atención de las entidades públicas a los requerimientos ciudadanos.

Pilar	Acción	Descripción
9	Conectar identidad digital en un solo portal	Integrar el servicio de identidad digital en un único portal o aplicación, permitiendo a cualquier ciudadano ecuatoriano validar sus datos desde cualquier lugar del mundo para acceder a todos los servicios digitales gubernamentales disponibles.

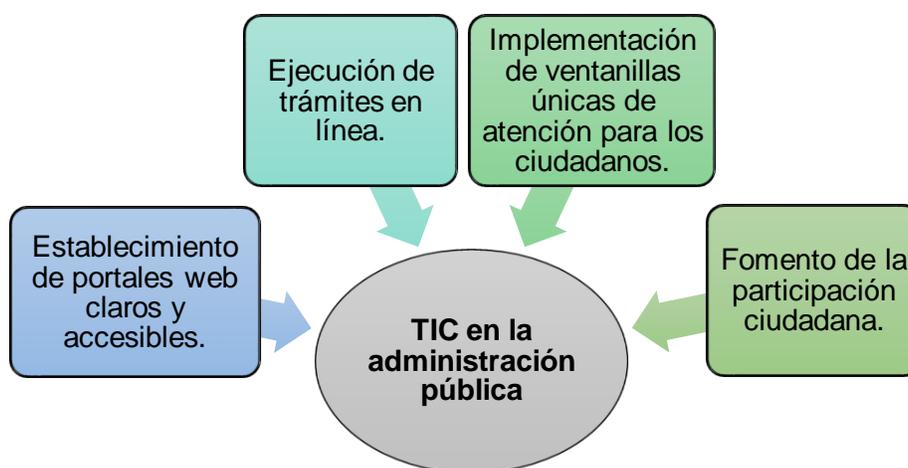
*Nota.* Eje número cinco, pilar doce: simplificación de trámites. (Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025).

En este contexto, es necesario destacar la relevancia de la interoperabilidad entre sistemas informáticos, facilitando la transferencia instantánea de datos entre entidades gubernamentales, lo que conlleva ahorros de recursos tanto para los ciudadanos como para el estado. El propósito es establecer un entorno digital inteligente que satisfaga las demandas de interacción ágil entre instituciones y ciudadanos, evitando la necesidad de trasladarse de un lugar a u otro.

#### 4.2.6 *El Gobierno electrónico de los Gobiernos Autónomos Descentralizados*

En la actualidad, resulta común que las entidades gubernamentales, independientemente de su nivel de gobierno, cuenten con sus propias plataformas de gobierno electrónico. Estas plataformas deben estar orientadas al servicio de la ciudadanía. No solo se trata de modernizar a la administración pública o al gobierno de turno en la implementación y el uso de las TIC, sino que este proceso debe ir acompañado de una buena administración pública, con personal especializado en el tema y que actúe con altos estándares de transparencia y ética pública.

**Figura 3.** La tecnología en la administración pública.



*Nota:* Gobierno Electrónico: La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el municipio de Cuenca León, (2010).

Cada gobierno local tiene la capacidad de organizarse de manera autónoma, estableciendo unidades subordinadas o estableciendo reglamentos propios correspondientes a

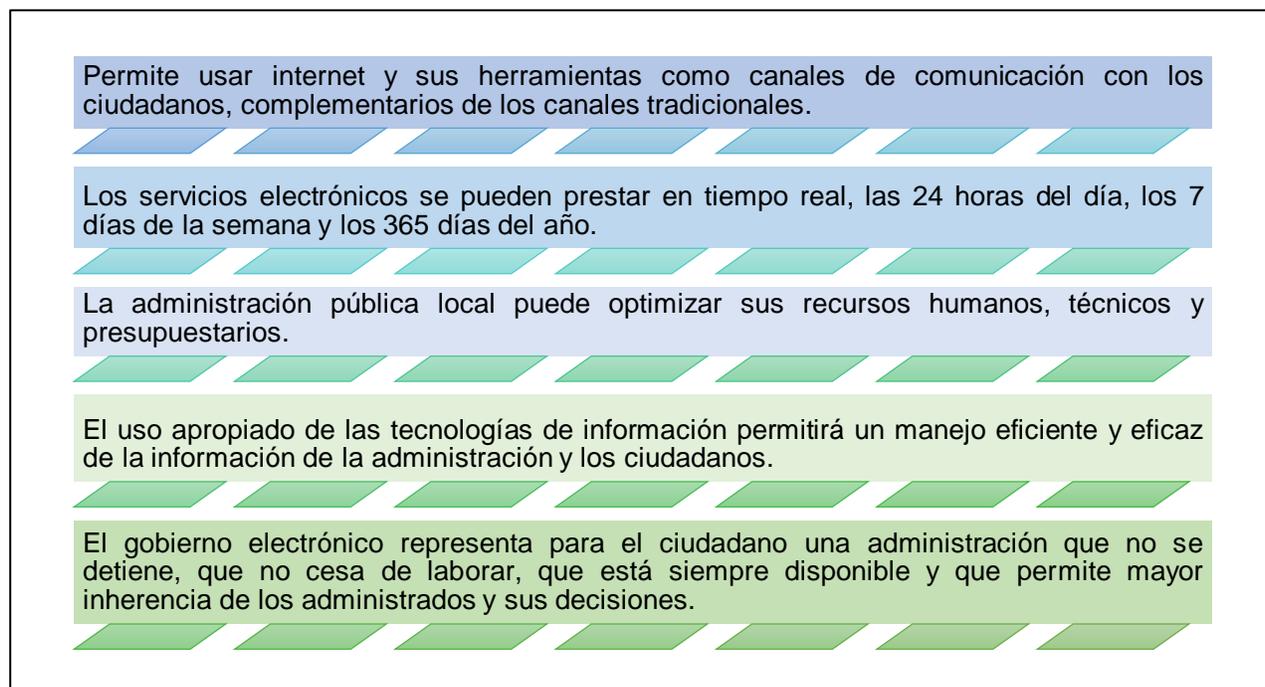
sus actividades, entre las que puede planificar, implementar y ejecutar un gobierno electrónico en su gestión pública por su propia iniciativa en concordancia con las disposiciones establecidas en la Constitución de la República y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Cabe resaltar que en la sección cuarta del COOTAD, artículos 361, 362 y 363, se establece que los procesos de implementación de GE deben realizarse de forma progresiva, aprovechando las tecnologías como plataforma de información para la ciudadanía. Esta utilización abarca consultas, procedimientos administrativos, administración de servicios, telemedicina, teleeducación y diversas actividades de índole social y cultural, entre otras.

En consecuencia, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) de Ecuador se encuentran en la necesidad de introducir modificaciones tecnológicas que estimulen la participación de la ciudadanía en pro de una gestión eficiente de desarrollo sustentable, dentro de un contexto que se rige por principios y una actitud de tolerancia. Esto debe llevarse a cabo en concordancia con las regulaciones prescritas en las normativas legales del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), con la finalidad de fortalecer el compromiso y la involucración activa de la población en los asuntos públicos (Suing et al., 2018, pág. 42).

Dentro del contexto municipal, el Gobierno Electrónico aporta al mejoramiento de la gestión de tal forma que genera un gobierno local ágil, transparente, eficaz, eficiente, productivo, participativo y capaz de brindar el mejor servicio a la ciudadanía y de promover un desarrollo local sostenible. Así como también, coadyuva a provocar un cambio en la relación entre el ciudadano y el municipio, el cual representa el espacio óptimo en la relación gobernante-gobernado, dado su grado de cercanía (Barriga, 2020, págs. 16-17).

**Figura 4.** Ventajas de un gobierno electrónico a nivel local



Nota: Ventajas de desarrollar y construir un gobierno electrónico a nivel local: Fuentealba & Madariaga, (2010).

Para González-Bustamante et al., (2019) “Al gobierno electrónico local, se lo ha identificado como una de las áreas que debiese ser relevantes para los decisores públicos y académicos, específicamente en consideración de las singularidades subnacionales como, por ejemplo, la capacidad organizacional y la autonomía financiera” (pág. 6).

La adopción de un enfoque de Gobierno Electrónico tiene consecuencias y efectos significativos en la atención a los ciudadanos, lo que se manifiesta en varios aspectos. Por ejemplo, los usuarios pueden recibir asistencia sin restricciones horarias ni limitaciones geográficas. Además, los ciudadanos tienen acceso a información pública de manera fácil, oportuna, comprensible y transparente. Estos cambios reflejan una evolución positiva en la relación entre el gobierno y los ciudadanos, facilitando la interacción y mejorando la calidad de los servicios gubernamentales.

#### **4.2.7 Trámites**

Como plantea (Roseth et al., 2018), los trámites constituyen el conjunto de requisitos, pasos o acciones a través de los cuales los individuos o las empresas piden o entregan información a una entidad pública, con el fin de obtener un derecho, generación de un registro,

acceso a un servicio, obtención de un permiso o para cumplir con una obligación. Algunos de los trámites dan acceso a derechos adquiridos por todos los ciudadanos de un país, como lo es tener un documento de identidad o un certificado de nacimiento. Hay otros a los cuales solo pueden acceder aquellas personas que cumplen con algunas características, como la aplicación a un programa social para una población específica o la aplicación a una beca pública para educación superior. Algunos trámites son provistos por el Estado de manera gratuita, mientras que otros tienen un costo monetario. Implican costos de transacción (algunos más que otros), pero cumplen una serie de funciones clave para brindar derechos y hacer cumplir las obligaciones.

#### **4.2.7.1 Tipos de trámites**

Los trámites se pueden agrupar en cuatro categorías generales: registros, certificaciones y constancias, obligaciones, servicios y permisos (Roseth et al., 2018).

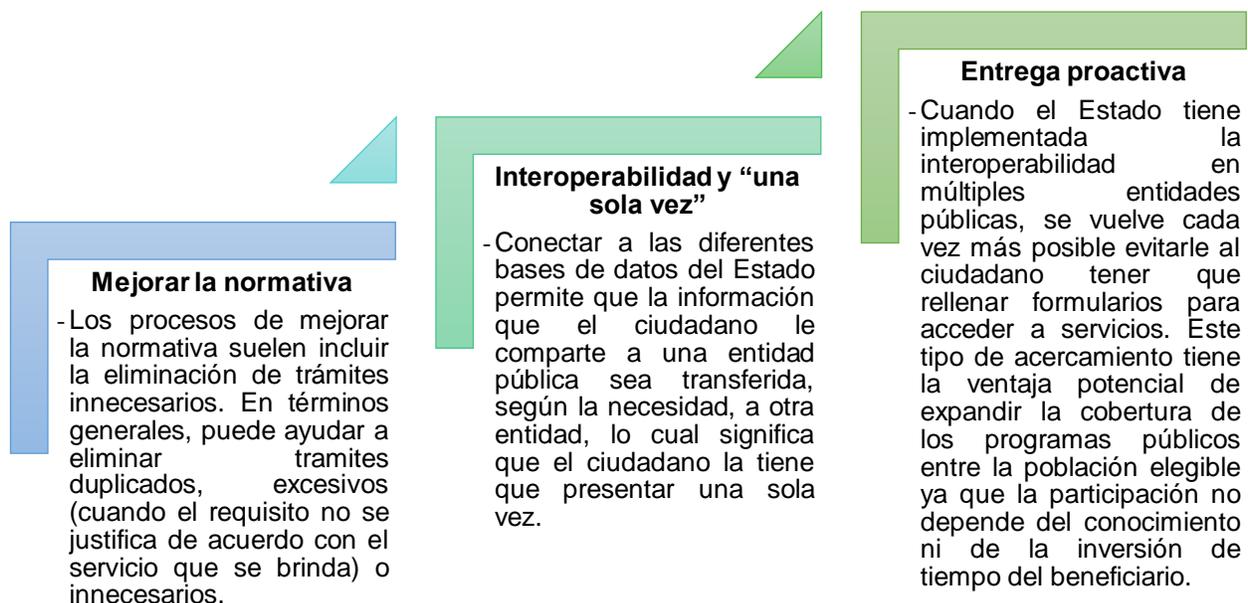
- Los trámites de registro, certificaciones y constancias son aquellos que tienen como finalidad el ingreso oficial a una base de datos del Estado o la generación de un comprobante. Este tipo de trámites abarca los registros de nacimiento y defunción, de propiedades inmuebles, y de automóviles y empresas, así como los certificados de antecedentes penales, de escolaridad o de matrimonio. Estos trámites permiten que los individuos defiendan su derecho a una identidad propia y sus posesiones físicas, o comprueben que han realizado (o no) ciertas actividades.
- Los trámites para cumplir con obligaciones, son aquellos asociados a los deberes de los ciudadanos o empresas, determinados por ley, y que generan consecuencias negativas (como multas) en caso de incumplimiento. En muchos casos, tienen pagos asociados, como la presentación de la declaración tributaria o el aporte obligatorio al sistema de seguridad social. Estos trámites son fundamentales no solo para que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones, sino también para que puedan comprobar que hayan cumplido.
- Los trámites para acceder a servicios son aquellos cuyo resultado es la provisión de un beneficio de parte de una institución pública para el ciudadano o las empresas. Por ejemplo: la inscripción en un programa de transferencias condicionadas, la solicitud de una cita médica en un hospital público o la solicitud de un subsidio para la producción agrícola. En esta categoría también se encuentran las solicitudes de información que hacen los ciudadanos o empresas al gobierno. Estos trámites son importantes, pues le permiten al gobierno saber a quién dirige los beneficios que ofrece, y asegurarse de que solamente le lleguen a la población elegible.

- Los trámites para obtener permisos son aquellos cuyo resultado es la autorización para realizar cierta actividad, sin que esta requiera el involucramiento directo de una institución pública (como sí se requiere en el caso de los servicios). Por ejemplo: la solicitud de la licencia de conducir, o de un permiso para talar árboles o para abrir un negocio. Muchos de estos permisos requieren un pago por parte del individuo o de la empresa. Estos trámites son esenciales para una multiplicidad de propósitos, desde la seguridad vial (asegurar que los conductores viales tengan un mínimo de capacidad y conocimiento) hasta la protección del medio ambiente (asegurar que quienes talar árboles lo hagan según los parámetros establecidos)

#### 4.2.8 Simplificación de tramites

La simplificación de los trámites es un proceso administrativo orientado a hacer más eficientes, rápidos y accesibles los procedimientos burocráticos requeridos para acceder a servicios o cumplir con obligaciones en el sector público. Es necesaria en muchos casos, y la digitalización es una vía efectiva de facilitar el acceso, no son fines en sí mismos. Existen varias formas de suprimir trámites. A continuación, se exponen tres alternativas:

**Figura 5.** Alternativas para la simplificación de trámites.



Nota: Tramitología y simplificación de trámites (Arenas, 2018).

Debe notarse que la eliminación de trámites, sea a través de la mejora normativa, la interoperabilidad o la entrega proactiva, es un objetivo válido aun en un escenario similar, un ciudadano no tiene que estar conectado a Internet para beneficiarse de un trámite que ya no se pide, o un servicio que le es ofrecido mediante un mensaje de texto, o incluso una carta física.

#### **4.2.9 Modelos de simplificación de trámites**

De acuerdo a Delgado Fernández & Sánchez Díaz (2018), los modelos de simplificación de trámites se clasifican de la forma siguiente:

##### **Modelo ventanilla única**

Este modelo busca la concentrar la oficina que atiende directamente a la ciudadanía en una sola instancia, capaz de constituirse en la gestora de la circulación de la solicitud ante las demás entidades competentes.

- Intrainstitucional. - Cuando una entidad decide concentrar sus múltiples espacios de atención al público en un único lugar físico en el que se pueden tener habilitados varios mostradores. Es decir, no existe mayor complejidad debido a que las solicitudes de ejecución de trámites son controladas en su totalidad por la entidad y no guardan dependencia de terceros. Por lo tanto, la capacidad de respuesta depende exclusivamente de la entidad que tramita directamente ya que el flujo que se genera es exclusivamente interno.
- Interinstitucional. - Requiere un adecuado nivel de integración del cual depende la ejecución de determinados trámites, incluso con la intervención probable de múltiples instituciones y/o jurisdicciones. El desafío fundamental es lograr la unificación en un proceso unitario de manera que se garantice un único vínculo del ciudadano con la Ventanilla, y a su vez, que sea el único canal de entrada de las solicitudes. El nivel de complejidad aumenta porque involucra múltiples instituciones. Deben garantizarse niveles de interoperabilidad adecuados entre todas las áreas involucradas y lograr que la resolución del trámite culmine en el mismo punto de entrada.

##### **4.2.9.1 Modelo centro multiservicio**

Implica la consolidación de las áreas de recepción de la demanda en áreas de atención al público más amplias, establecidas de modo que todas las instituciones implicadas tengan sus propias ventanillas de atención y el personal correspondiente. Aunque se trabaja para simplificar y racionalizar el proceso interno de cada institución, no existe necesariamente una estrategia

para unificar el proceso. Cada entidad estará presente, proporcionará infraestructura y atenderá al interesado según sus propios modelos operativos en un solo lugar físico. Los ciudadanos pueden resolver su solicitud en un solo lugar, pero deben visitar varias ventanillas. Se mantiene la multiplicidad de procesos e interfaces. Aumenta la afluencia de público y el tiempo de permanencia en las instalaciones. Aunque no alcanza el nivel deseado de unificación de procesos, es un paso adelante en la agilización de los procedimientos y ofrece a los ciudadanos ciertas facilidades de acceso.

#### **4.2.9.2 Modelo virtualización**

El modelo tiene validez cuando no se requiere contacto presencial con ninguna ventanilla ni funcionario, sino que el sistema garantiza todos los canales necesarios para que los procesos de información, asesoría, solicitud, pagos y notificación del resultado del trámite se den por mecanismos virtuales. Conlleva la creación de plataformas tecnológicas seguras y robustas para habilitar transacciones electrónicas. Se debe considerar el uso de firmas digitales. Este tipo de soluciones están al alcance de un segmento reducido de usuarios que son propensos a usar tales tecnologías. No excluye que se mantenga un canal presencial para gestionar el trámite.

#### **4.2.9.3 Modelo externalización**

Es utilizado cuando las administraciones encuentran que la eficiencia del sector privado les asegura mejores condiciones del proceso y el servicio que la que la institución puede garantizar. Entidades públicas optan por delegar todo o parte de los procesos, en intermediarios, ya sean particulares. Normalmente, conllevan a la generación de concesiones y definición de tarifas por conceptos de costos de servicios. Uno de los requerimientos que deben tener los servicios de trámites es su sostenibilidad, que garantice su mirada más en la satisfacción del ciudadano que en un trámite específico.

#### **4.2.10 Herramientas necesarias para la simplificación de trámites**

Algunas de las herramientas más importantes que se requieren son:

- La plataforma de interoperabilidad, que conecta diferentes fuentes de información.
- La identidad digital, que verifica en línea que una persona es quien dice ser.
- La firma digital, que reemplaza la firma física para la autenticación de documentos o procedimientos.
- El motor de pagos, que permite realizar pagos en línea, y
- Una gráfica base para las páginas de los trámites.

#### **4.2.11 Elementos que deben contener los planes de simplificación de trámites**

Los planes de simplificación de trámites de acuerdo a lo expuesto en Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (2018) deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- Identificación y clasificación de los trámites existentes en la entidad, publicados en su página web institucional y que constan en el registro único de trámites administrativos, con indicación expresa de la normativa que los sustenta, sus requisitos, el tiempo que toman, así como, su relación con los programas de cada entidad, cuando corresponda.
- Diagnóstico de los trámites que tienen mayor costo para las y los administrados, para lo cual se considerará la carga administrativa, el análisis costo-beneficio y el costo de oportunidad.
- Identificación de los trámites existentes en la entidad que serán sometidos a revisión, para lo cual deberán contar con la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.
- Determinación de los objetivos, metas y estrategias de simplificación de trámites a alcanzar en un periodo establecido.
- Indicadores de gestión conforme a los cuales se realizará la evaluación de la ejecución de los planes. Las entidades reguladas por esta Ley deberán remitir los planes de simplificación de trámites a la entidad rectora y publicarlos en sus páginas web institucionales, en el plazo que la entidad rectora determine para el efecto.

Estudios previos han demostrado que la implementación de soluciones de Gobierno Electrónico ha sido fundamental para la simplificación de trámites (Alshafi et al., 2017). Por ejemplo, la digitalización de procesos como la presentación de formularios, pagos en línea y la comunicación remota con las entidades gubernamentales ha reducido significativamente la carga burocrática para los ciudadanos (Dawes et al., 2006).

El Plan Nacional Para el Buen Vivir el Consejo Nacional de Planificación CNP, (2017), establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados son un ente responsable de promover las políticas públicas que contribuyan al logro del objetivo siete “incentivar una sociedad participativa con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía” direccionada a mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico

y social. De acuerdo a los datos obtenidos del (Latinobarómetro, 2022). Los tramites online son más rápidos (74% en promedio), menos costosos (1,5-5% del costo de los procedimientos presenciales) y menos corruptos por lo que la simplificación mediante el uso de la tecnología aparece como una alternativa que permita optimizar tiempo y recursos.

### 4.3 Marco legal

En Ecuador el Gobierno Electrónico está respaldado por tres instrumentos que configuran su marco jurídico: La Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

Tabla 2. Marco Jurídico del Gobierno Electrónico

Normativa	Artículos	Análisis
Constitución de la República del Ecuador 2008	<p><b>Art. 16.-</b> Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.</li> <li>2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.</li> <li>3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.</li> <li>4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.</li> <li>5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.</li> </ol> <p><b>Art. 17.-</b> El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelar que en su utilización prevalezca el interés colectivo.</li> <li>2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en</li> </ol>	<p>Los Artículos 16, 17 y 18 proporcionan una base legal sólida para avanzar hacia un gobierno electrónico que no solo mejore la eficiencia de los servicios públicos a través de la simplificación de trámites, sino que también fortalezca la democracia y la gobernanza participativa. El énfasis en el acceso universal a las TIC (Art. 16), la promoción de la pluralidad y diversidad en la comunicación (Art. 17), y el derecho al acceso libre a la información pública (Art. 18), juntos, respaldan un sistema de gobierno electrónico inclusivo y transparente. Estos artículos promueven una comunicación y un intercambio de información eficaces entre el gobierno y los ciudadanos. Esto implica la necesidad de desarrollar servicios en línea que sean accesibles, fáciles de usar y que proporcionen información clara, veraz y oportuna sobre los trámites y servicios disponibles. Además, como está estipulado en el (Art. 18), el acceso libre a la información generada en entidades públicas, es un</p>

Normativa	Artículos	Análisis
	<p>especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.</p> <p>3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.</p> <p><b>Art. 18.-</b> Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:</p> <p>1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.</p> <p>2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.</p> <p><b>Art. 52.-</b> Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.</p> <p><b>Art. 66,</b> numeral 25.- Se reconoce y garantizará a las personas: El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.</p> <p><b>Art. 227.-</b> La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.</p> <p><b>Art. 314.-</b> El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley (CRE, 2008).</p>	<p>componente esencial para la simplificación de trámites, ya que permite a los ciudadanos entender mejor los procesos administrativos y sus derechos. La transparencia en la gestión de trámites se vuelve un requisito indispensable, asegurando que los sistemas de gobierno electrónico proporcionen toda la información necesaria para que los ciudadanos puedan realizar trámites de manera informada.</p> <p>La Constitución de la República del Ecuador también señala que debe existir un servicio público de alta calidad y centrado siempre en el usuario final. Y no es para menos, pues a fin de cuentas las instituciones públicas están precisamente para servir a la ciudadanía dado que existen por y para la sociedad.</p> <p>Además, se hace referencia a que la efectividad de los bienes y servicios ofertados dependen sustancialmente de la incorporación de un modelo de gestión pública que realmente responda a las características descritas en los distintos artículos y al margen de un enfoque centrado en la participación ciudadana.</p>

Normativa	Artículos	Análisis
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD 2010	<p><b>Art. 53.-</b> Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.</p> <p><b>Art. 242.-</b> Responsabilidad del ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado.- La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado, previo el proceso participativo de elaboración presupuestaria establecido en la Constitución y este Código, con la asesoría de los responsables financiero y de planificación, presentará al órgano legislativo local el proyecto definitivo del presupuesto hasta el 31 de octubre, acompañado de los informes y documentos que deberá preparar la dirección financiera, entre los cuales figurarán los relativos a los aumentos o disminuciones en las estimaciones de ingresos y en las previsiones de gastos, así como la liquidación del presupuesto del ejercicio anterior y un estado de ingresos y gastos efectivos del primer semestre del año en curso.</p> <p><b>Art. 245.-</b> Aprobación. - El legislativo del gobierno autónomo descentralizado estudiará el proyecto de presupuesto, por programas y subprogramas y lo aprobará en dos sesiones hasta el 10 de diciembre de cada año, conjuntamente con el proyecto complementario de financiamiento, cuando corresponda. Si a la expiración de este plazo no lo hubiere aprobado, éste entrará en vigencia. El legislativo tiene la obligación de verificar que el proyecto presupuestario guarde coherencia con los objetivos y metas del plan de desarrollo y el de ordenamiento territorial respectivos.</p> <p><b>Art. 283.-</b> Delegación a la economía social y solidaria y a la iniciativa privada. - La delegación a la economía social y solidaria se realizará para promover la naturaleza social y solidaria del sistema económico nacional. Se requerirá que se justifique que la organización o el emprendimiento económico corresponde a este sector de la economía y que se establezcan con claridad los mecanismos de solidaridad o redistribución correspondientes (COOTAD, 2010).</p>	<p>Por su parte el (COOTAD, 2010), establece que los gobiernos municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, que entre sus funciones tiene la implementación de sistemas de participación ciudadana y el seguimiento y rendición de cuentas para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.</p>

Normativa	Artículos	Análisis
Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	<p><b>Art. 1.-</b> Esta Ley tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.</p> <p><b>Art. 2.-</b> <b>Ámbito.</b> - Las disposiciones de esta Ley son aplicables a todos los trámites administrativos que se gestionen en:</p> <p>Numeral 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales.</p> <p><b>Art. 6.-</b> De los planes de simplificación de trámites. - Los planes de simplificación de trámites administrativos deberán ser elaborados por las entidades reguladas por esta Ley, en virtud de las políticas, lineamientos, formatos y en los plazos definidos por la entidad rectora.</p> <p>Los planes de simplificación de trámites deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación y clasificación de los trámites existentes en la entidad, publicados en su página web institucional y que constan en el registro único de trámites administrativos, con indicación expresa de la normativa que los sustenta, sus requisitos, el tiempo que toman, así como, su relación con los programas de cada entidad, cuando corresponda.</li> <li>2. Diagnóstico de los trámites que tienen mayor costo para las y los administrados, para lo cual se considerará la carga administrativa, el análisis costo-beneficio y el costo de oportunidad.</li> <li>3. Identificación de los trámites existentes en la entidad que serán sometidos a revisión, para lo cual deberán contar con la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.</li> <li>4. Determinación de los objetivos, metas y estrategias de simplificación de trámites a alcanzar en un periodo establecido.</li> <li>5. Indicadores de gestión conforme a los cuales se realizará la evaluación de la ejecución de los planes.</li> </ol> <p><b>Art. 8.-</b> De las políticas para la simplificación de trámites. - La simplificación de trámites a cargo de las entidades reguladas por esta Ley deberá estar orientada a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La supresión de trámites prescindibles que generen cargas innecesarias para las y los administrados, que incrementen el costo</li> </ol>	<p>Establece en el artículo 2 el derecho que tienen las personas a conocer la información que deben cumplir las instituciones y actores del sector público, en lo referente a transparencia, rendición de cuentas y publicidad. Así mismo, el artículo 7 de la ley, nos expone que las instituciones del sector público deben difundir la gestión administrativa a través de un portal de información o página web cumpliendo con trece aspectos necesarios que dispone.</p>

Normativa	Artículos	Análisis
	<p>operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento o que propicien conductas deshonestas.</p> <p>2. La reducción de los requisitos y exigencias a las y los administrados, dejando única y exclusivamente aquellos que sean indispensables para cumplir el propósito de los trámites o para ejercer el control de manera adecuada.</p> <p>3. La reforma de los trámites de manera que permita la mejora de los procedimientos para su cumplimiento por parte de las y los administrados.</p> <p>4. La implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas.</p> <p>5. La incorporación de controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y control adicionales.</p> <p>6. Evitar en lo posible las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la o el servidor público pueda interferir en el proceso.</p> <p>7. Las políticas deberán ser claras, precisas, concretas y de acceso público.</p> <p><b>Art. 31.-</b> Del ente rector de la simplificación de trámites. - El ente rector de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá competencia para ejercer la rectoría, emitir políticas, lineamientos, regulaciones y metodologías orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, así como, a reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites; y controlar su cumplimiento (Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 2018).</p>	

*Nota.* (Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 2018; Constitución de la República del Ecuador, 2008; Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización, 2010).

#### **4.4 Marco referencial**

##### **4.4.1 Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui**

###### **4.4.1.1 Misión**

Desarrollar e implementar políticas públicas, coordinar, ejecutar y evaluar planes para la prestación de servicios públicos, construcción de obra pública que, con enfoque territorial, participativo, incluyente y equitativo, contribuyan de manera sostenible al desarrollo y bienestar social, económico, cultural y ambiental del cantón.

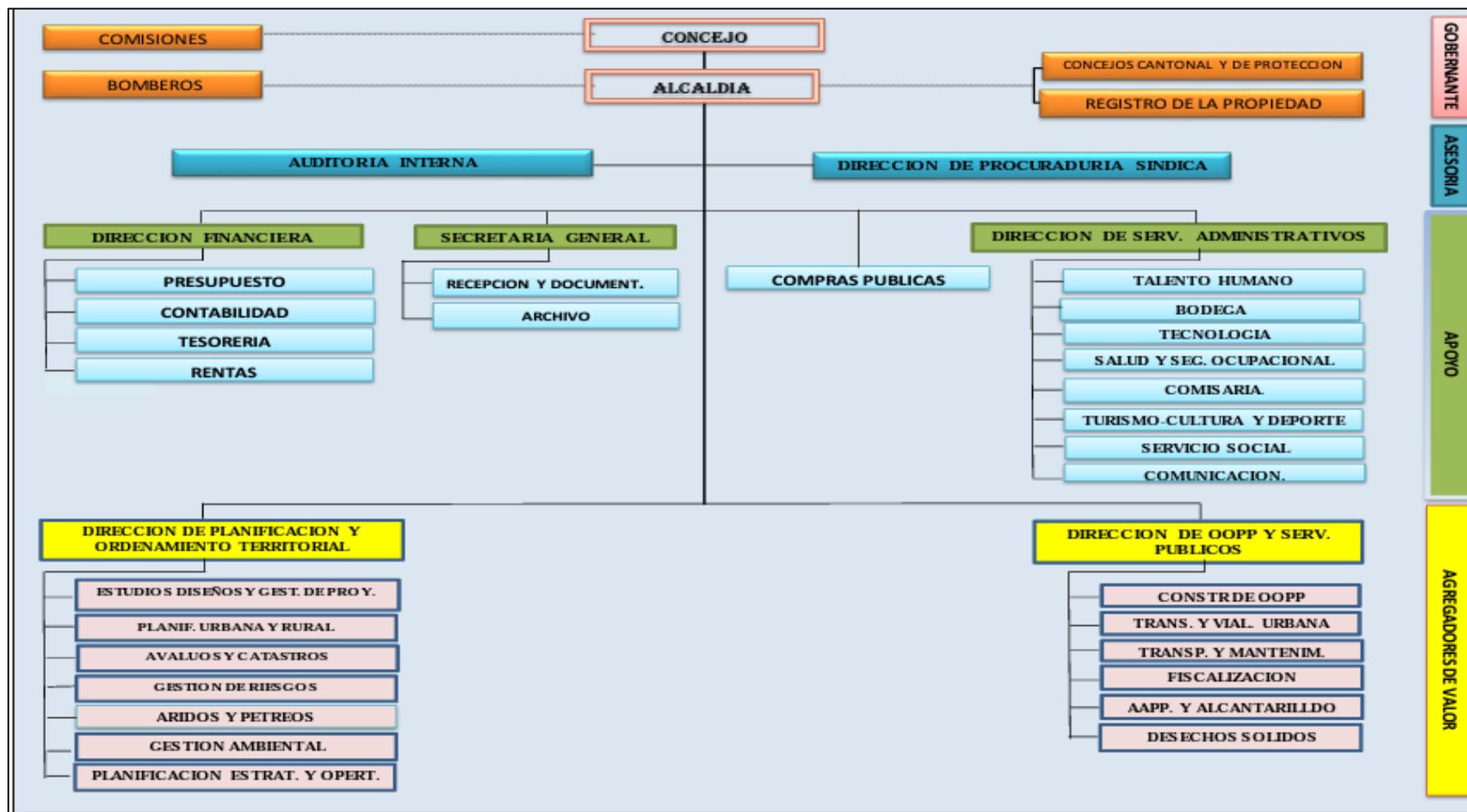
#### **4.4.1.2 *Visión***

Al 2020, El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de El Pangui, como entidad protagonista del desarrollo integral del cantón, fomentará un modelo de gestión de desarrollo local integral, bajo principios de solidaridad, equidad, integración y participación; que impulsa de manera eficiente, eficaz y transparente, las capacidades y potencialidades turísticas, comerciales, industriales y artesanales garantizando los derechos de las personas, colectividades y naturaleza.

#### **4.4.1.3 *Estructura Orgánica***

Mediante representación gráfica, podemos indicar la estructura administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui, sus diferentes niveles jerárquicos acorde a las funciones que se desempeñan, indicando las diferentes direcciones y jefaturas que la componen. Figura 6.

Figura 6. Estructura orgánica funcional del GAD de El Pangui.



Nota. Organigrama estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Pangui, (2023) en base a sus funciones, procesos, subprocesos y competencias en relación a las unidades administrativas que la componen.

#### **4.4.1.4 Departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Panguí**

El departamento de recaudación es responsable de llevar a cabo actividades y labores de apoyo administrativo, y está vinculado al departamento de tesorería, el cual forma parte del proceso de dirección financiera. Este departamento mantiene una conexión directa con la alcaldía y una relación formal con los diversos procesos y subprocesos del gobierno municipal, a los cuales proporciona respaldo mediante recursos económicos y financieros. Asimismo, establece conexiones con los distintos directores de procesos para recibir pautas de trabajo, con el propósito de coordinar actividades de apoyo financiero.

Desempeña un rol fundamental al ser responsable de la gestión de ingresos económicos, así como de establecer estrategias de financiamiento y recaudación que permitan financiar los proyectos y servicios necesarios para la comunidad. Se encuentra respaldado por una serie de leyes, reglamentos y normativas específicas emitidas por el Gobierno Central y los órganos competentes de la jurisdicción local. Estas normativas establecen los procedimientos, responsabilidades y criterios que rigen la recaudación de recursos, la gestión financiera y la transparencia en el manejo de los fondos públicos.

Es responsable de asegurar la correcta y eficiente recaudación de ingresos económicos para el Cantón El Panguí. Para lograrlo, lleva a cabo funciones esenciales, tales como la administración y control de impuestos, tasas y contribuciones municipales. Asimismo, se encarga de la gestión de pagos y cobros, la emisión de informes financieros y la coordinación con otros departamentos para garantizar la asignación adecuada de los recursos recaudados en proyectos y servicios prioritarios para la comunidad.

### **4.5 Marco conceptual**

#### **4.5.1 Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**

“La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación desde finales del siglo pasado produjo, a escala mundial, importantes cambios en todo ámbito, sea privado o público, desde la forma de organización personal e institucional hasta el proceso de comunicación, de convivencia y aprendizaje y, por ende, en el ámbito laboral” (Ávila Barrios, 2014, pág.2).

Las TICs, más que medios de comunicación son intermediarios culturales que hacen viable las prácticas sociales a partir de una nueva forma de comunicarse, es por ello que

actualmente constituyen uno de los ejes del desarrollo de los países, convirtiéndose en una herramienta de apoyo para el gobierno electrónico. La aplicación de estas herramientas tecnológicas resulta indispensable para fortalecer la capacidad gubernamental en la consecución de sus objetivos y en la provisión efectiva de servicios a la ciudadanía. (Boscán Marianna, n.d.).

Para Barragán y Guevara Fabricio (2016) las TIC “son dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos, entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes”. (pág. 110)

El avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han permitido a la ciudadanía relacionarse con el estado a través de herramientas tecnológicas lo cual ha contribuido a incrementar la participación ciudadana y ha fortalecido la administración pública.

#### **4.5.2 Gestión pública**

Dado que la estructura de la Administración Pública demanda la adopción del gobierno electrónico como medio para lograr articular y coordinar sus prestaciones gubernamentales, resulta esencial incorporar un concepto de suma relevancia en el contexto del presente trabajo de integración curricular.

Según Rodríguez “2020) “la gestión pública se puede definir como un sistema complejo de las organizaciones del estado compuesto por la rama ejecutiva del gobierno y sus estructuras y servicios que se encargan de la dirección, implementación, gestión de políticas públicas, programas gubernamentales y servicios públicos a la sociedad, con el objetivo de generar niveles crecientes y sostenibles de desarrollo económico y social, mejorando la calidad de vida de la sociedad y la satisfacción de las necesidades generales de la colectividad, los ciudadanos y las futuras generaciones” (págs. 95-125).

Por lo tanto, la Administración Pública se configura como el conjunto de operaciones en el marco de un estado de derecho, cuyo cumplimiento se rige a las políticas gubernamentales, legislación y normas legales, para poder cumplir con la política pública dotada de principios eficaces, eficientes, justos, transparentes y responsables.

#### **4.5.3 Gobierno cercano**

En relación con el concepto de Gobierno Cercano, se define como aquel que busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al simplificar y garantizar el acceso a los servicios públicos. Este programa de acción, enmarcado en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021,

tiene como objetivo mejorar la calidad de las regulaciones y facilitar la realización de trámites, con especial atención a grupos de atención prioritaria y vulnerables. Se destaca que las tecnologías informáticas pueden ser clave para establecer un nuevo mecanismo que permita al estado vincularse de manera efectiva con la sociedad y ofrecer una atención más democrática a los ciudadanos (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

El Plan Nacional de Desarrollo ,(2017), establece en su objetivo 7, incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía, claramente este eje y objetivo engloba la razón de generar mecanismos de corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad, la cogestión en la prestación de servicios; que incluye aquellas medidas de mejora regulatoria y simplificación de trámites para facilitar la vida de la población, cuyo anclaje reside en el movimiento dinámico de la sociedad. Básicamente se puntualiza en promover la participación ciudadana, la simplificación de trámites, la democratización de servicios, buscando que los ciudadanos puedan participar de manera activa en las decisiones y asuntos que realice el gobierno y sus organismos dependientes, ampliando y mejorando el acceso a los servicios siendo éstos accesibles para todos sin exclusión.

El Programa Gobierno Cercano, en base al Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, busca incrementar el uso de servicios electrónicos del Gobierno Central para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Además, establece estrategias para potenciar la participación electrónica, promover el uso de datos abiertos y impulsar la protección de datos personales (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018) .

Ecuador suscribió la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, (2007) la cual promueve el buen desarrollo de la gestión pública mediante la aplicación de las TIC, haciendo hincapié en los derechos del ciudadano, la transparencia, la participación ciudadana, la inclusión y la igualdad. Se destaca la eliminación de barreras relacionadas con el espacio y el tiempo para posibilitar las relaciones entre el ciudadano y la Administración Pública, impulsando el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento.

**Figura 7.** Mecanismos del gobierno cercano.



#### **Portal web**

Los portales web ofrecen una plataforma centralizada para la difusión de información, servicios y la interacción con los ciudadanos. Esto no solo mejora la accesibilidad a la información gubernamental, sino que también proporciona canales efectivos de comunicación que pueden contribuir a establecer una relación más estrecha y transparente entre los GADs y la comunidad local.



#### **Servicios en línea**

- Portal con presencia en redes sociales.
- Consulta de avalúo de predio.
- Consulta de valores de impuestos.
- Consulta de valores del servicio de agua potable.
- Espacio para quejas y sugerencias.
- Pagos en línea Guías y videos explicativos para el uso de los servicios.
- Cuenta de registro ciudadano.



#### **Tramites en línea**

- Catálogo de trámites.
- Formularios en línea para realizar trámites.
- Guía de trámites.
- Seguimiento de trámites municipales.

Nota. Mecanismos del Gobierno Cercano (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, 2017). Elaboración de la autora.

#### **4.5.4 Beneficios del Gobierno Electrónico en la administración pública**

“El GE entrega beneficios directos a la comunidad en general tales como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mayor la calidad de vida de los ciudadanos” (Naser & Concha, 2011, pág. 16)

Desde el punto de vista de (Ripalda Yáñez, 2019), entre las ventajas que se puede obtener del gobierno electrónico se destacan las siguientes:

- Disminución del tiempo de las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos.
- Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales.
- Eficiencia y eficacia.
- Transparencia en la gestión pública.
- Se pueden ejecutar auditorías de gestión, acceso y flujo de información continuo.
- Interacción entre la administración pública con el ciudadano.
- Fortalecimiento de la democracia, a través de la participación ciudadana.
- Acceso a la información sobre la gobernabilidad.

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque**

El presente trabajo de integración curricular se ejecutó bajo un enfoque cualitativo debido al análisis requerido de la normativa y guías metodológicas en relación al gobierno electrónico y su impacto en la simplificación de trámites, con un alcance descriptivo que permitió detallar las características e implicaciones de dicha simplificación en el GAD El Pangui. A continuación, en los siguientes puntos se profundiza con mayor detalle la metodología e instrumentos utilizados.

### **5.2 Área de estudio**

Según lo señalado en el (*Boletín-Nro-7-Dirección-de-Gestión-de-La-Información-y-Estadística-Territorial\_compressed*, n.d.) el cantón el Pangui pertenece a la provincia de Zamora Chinchipe, cuenta con 10.945 habitantes lo que representa el 9,71% de la población de la provincia mencionada; tiene una extensión de 604,77 kilómetros cuadrados y una densidad poblacional a nivel cantonal es de 7,01 Hab/Km<sup>2</sup>. El cantón administrativamente cuenta con tres parroquias rurales que son: El Guismi, Pachicutza y Tundayme y una parroquia urbana El Pangui, en ellas se encuentra distribuida la población. Según el INEC 2010 el 36% de la población del cantón se encuentra establecida en el área urbana y el 64% al área rural distribuida en diferentes comunidades (Ana et al., 2015).

### **5.3 Diseño**

El diseño fue no experimental permitió tomar la información tal como se presentaba en su contexto natural para su posterior análisis.

### **5.4 Tipo**

#### **5.4.1 Investigación documental**

Se optó por una investigación documental, fundamentada en la recopilación y análisis de información preexistente sin alterar su naturaleza o sentido. Este tipo de investigación fue fundamental para examinar la normativa, procesos y situaciones previas relacionadas con la simplificación de trámites en el contexto abordado.

#### **5.4.2 Investigación acción**

La metodología de investigación acción se seleccionó para proponer una solución práctica a la problemática identificada, considerando las limitaciones actuales del GAD y de los usuarios. A través de esta metodología, se logró identificar las falencias en el departamento de recaudación por lo que se generó una propuesta para la simplificación de trámites basadas en el Gobierno

Electrónico.

## **5.5 Método**

### **5.5.1 *Inductivo***

Este método permitió partir de la observación detallada de situaciones específicas y datos recopilados en el contexto particular de El Pangui durante el año 2023, para posteriormente derivar generalizaciones y teorías aplicables a un ámbito más amplio dentro de la gestión de servicios públicos digitales. Además, posibilitó plantear la propuesta de simplificación de trámites basado en la integración de soluciones tecnológicas de gobierno electrónico, diseñado no solo para abordar las necesidades específicas del cantón El Pangui, sino también con el potencial de ser adaptado y aplicado en otras entidades gubernamentales enfrentadas a desafíos similares.

## **5.6 Técnicas de investigación**

### **5.6.1 *Entrevista***

Se diseñó una guía de entrevista semiestructurada que se la aplicó al director del departamento de tecnología del GAD El Pangui. Esta proporcionó una perspectiva directa sobre las experiencias prácticas, procedimientos administrativos y la simplificación de trámites en el departamento de recaudación. Contribuyó a una estimación más completa de los impactos y desafíos de la implementación del gobierno electrónico en el contexto de estudio.

### **5.6.2 *Revisión documental***

Se inició con la identificación y selección de fuentes relevantes como: normativas, artículos científicos, libros, informes de gestión gubernamentales y otras publicaciones afines, las cuales fueron utilizadas en el desarrollo del presente TIC en función de su calidad, pertinencia y actualidad, garantizando que proporcione una base sólida para el estudio. Aportó sustancialmente a estructurar los fundamentos teóricos que fueron la base para poner en marcha el análisis y la propuesta.

Esta técnica ayudó en la construcción del marco teórico y conceptual que orientó la investigación. Se exploraron y analizaron teorías, modelos y enfoques existentes relacionados con el gobierno electrónico, la simplificación de trámites y la interacción entre la tecnología y la administración pública. Además, contribuyó a la identificación de vacíos de conocimiento y ofreció una base para la discusión de los resultados obtenidos.

## 6. Resultados

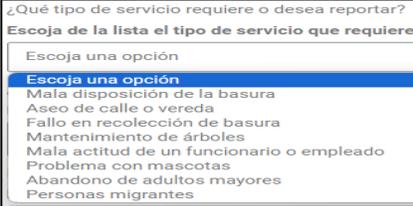
### 6.1 Objetivo específico 1

Determinar la situación actual del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui para el proceso de habilitación de servicios en línea en su página web.

Tabla 3. Matriz de análisis de las fases del GE del GAD El Pangui, año 2023

Eje	Fases	Indicadores	Evidencia
Gobierno cercano	1 Presencia	<p>Disponibilidad de información en línea de manera limitada y básica, incluye un sitio web oficial.</p> <p><b>Datos institucionales:</b> Página de inicio del portal web existen los siguientes títulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INICIO</li> <li>• EL PANGUI</li> <li>• MUNICIPIO</li> </ul>	 <p>Página web: <a href="https://elpangui.gob.ec/">https://elpangui.gob.ec/</a></p>
Gobierno cercano	2 Interacción	<p>Posibilidad de realizar comunicaciones sencillas entre la oficina gubernamental y los ciudadanos.</p> <p>Página de portal web incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SERVICIOS</li> <li>• TRANSPARENCIA</li> <li>• CONTACTO</li> </ul> <p>Disponibilidad de números telefónicos y de direcciones de correos electrónicos.</p>	
Gobierno cercano	3 Transacción	<p>Información sobre trámites y servicios: Esta información se encuentra disponible en la pestaña de servicios, en la cual se despliega las opciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturación electrónica (página en construcción)</li> <li>- Consulta de impuestos (página en construcción)</li> </ul>	

Eje	Fases	Indicadores	Evidencia
	<p>4 Transformación</p>	<p><b>Presencia en Redes Sociales actualizado</b> para difundir información y comunicarse con la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de trámites (Se detallan los requisitos para realizar los trámites de forma presencial).</li> <li>- Denuncia Online</li> </ul> <p>No cuenta con información para realizar pagos en línea a través de convenios con entidades bancarias.</p> <p>Además, no hay un servicio de seguimiento de trámites ni opciones para descargar formularios.</p> <p>Se puede acceder a la información pública y rendición de cuentas en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 de la LOTAIP.</p> <p>Se puede acceder a información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- LOTAIP desde el año 2015 hasta el año 2023.</li> <li>- INFIMA CUANTIA no se encuentran archivos en este directorio.</li> <li>- RENDICIÓN DE CUENTAS desde el año 2017 hasta el año 2022.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño: Es amigable con el usuario.</li> <li>- No dispone de un diseño responsivo.</li> <li>- No dispone de servicios al ciudadano en línea.</li> </ul>	     

Eje	Fases	Indicadores	Evidencia
Gobierno cercano	5 Participación Ciudadana	<p>Ausencia de interacción entre la administración y los ciudadanos.</p> <p>Existe un formulario para solicitar un servicio o reportar un incidente a la Municipalidad de El Pangui.</p> <p>En el portal web se pudo encontrar las ordenanzas municipales, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), y el Estatuto Orgánico por Procesos.</p> <p>Utilización de Plataformas de Quejas y Denuncias</p>	 

*Nota: Datos de la página Web del GAD El Pangui.*

Tabla 4. Matriz de análisis de la entrevista al director de tecnología del GAD El Pangui

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuáles considera que son los principales desafíos que tendría que enfrentar el GAD para la habilitación de servicios en línea en el departamento de recaudación?	"Los mayores desafíos han sido la limitada infraestructura tecnológica existente y la resistencia al cambio tanto del personal como de algunos sectores de la ciudadanía. Además, hemos enfrentado dificultades en asegurar financiamiento sostenido para actualizaciones tecnológicas."
2	¿Cómo calificaría el nivel actual de infraestructura tecnológica y su capacidad para soportar la implementación de servicios en línea?	"La infraestructura actual es parcialmente adecuada, pero requiere mejoras significativas para soportar un aumento en la demanda de servicios en línea. Estamos en proceso de actualizar nuestros sistemas y servidores para mejorar la capacidad y seguridad."
3	¿Existe un plan de capacitación para el personal del departamento de recaudación en cuanto a competencias digitales y uso de nuevas tecnologías?	"Sí, hemos desarrollado un programa de capacitación que incluye talleres y cursos en línea sobre herramientas digitales y seguridad informática. El objetivo es mejorar las competencias digitales de nuestro personal para que puedan gestionar eficazmente los servicios en línea."
4	¿Qué estrategias se han considerado o implementado para superar las barreras tecnológicas y operativas en la digitalización de los servicios?	"Estamos colaborando con empresas tecnológicas y universidades locales para modernizar nuestra infraestructura. También hemos iniciado campañas de sensibilización para fomentar una cultura de innovación dentro de nuestra organización."
5	¿Cuáles son los trámites que actualmente considera prioritarios para la simplificación y digitalización, y por qué?	"Considero que los trámites relacionados con el pago de impuestos y servicios públicos debido a su alta demanda. Nuestro objetivo es simplificar estos procesos para hacerlos más rápidos y accesibles para los ciudadanos."

N°	Pregunta	Respuesta
6	¿Cómo cree que se aseguraría que la digitalización de trámites responda efectivamente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos?	"Realizando encuestas y foros comunitarios para recoger opiniones y sugerencias. Esta retroalimentación sería fundamental para asegurar que nuestras soluciones digitales sean efectivas y bien recibidas por los usuarios."
7	¿De qué manera se involucraría a la ciudadanía en el proceso de identificación y simplificación de trámites?	"Mediante la participación ciudadana incentivada a través de plataformas de consulta pública y mesas de trabajo para que los ciudadanos sean co-creadores de las soluciones de gobierno electrónico que se puedan llegar a desarrollar."
8	¿Qué criterios utilizaría para evaluar el impacto de la simplificación de trámites en la eficiencia del servicio público y la satisfacción ciudadana?	"Utilizaría indicadores como la reducción del tiempo de espera, la satisfacción del usuario y el aumento en la tasa de trámites completados en línea para medir el impacto de las iniciativas."
9	¿Podría describir las características principales que debería contener una propuesta para la simplificación de trámites en línea y cómo se alinearía con las metas de gobierno electrónico?	"Considero que primeramente se debería incluir la creación de una ventanilla única digital que centralice todos los trámites. Esto, acompañado de un sistema de autenticación segura y una interfaz amigable, buscando facilitar el acceso a los servicios."
10	¿Qué medidas establecería para garantizar la accesibilidad y usabilidad de los trámites en línea para todos los ciudadanos, incluidos aquellos con acceso limitado a internet o con discapacidades?	" Se debería asegurar que nuestra plataforma sea compatible con diferentes dispositivos y accesible para personas con discapacidades, implementando estándares web universales y pruebas de usabilidad."
11	¿Cómo se debería planificar la promoción y divulgación de los nuevos servicios en línea para asegurar su máxima adopción por parte de la población?	"Realizando una campaña de comunicación que incluya redes sociales, medios locales y talleres comunitarios enfocado en educar a los ciudadanos sobre los beneficios y el uso de los servicios en línea."
12	¿Qué mecanismos de seguimiento y evaluación se implementarían para medir la eficacia de la simplificación de trámites en línea y realizar ajustes según sea necesario?	"Implementaría un sistema de retroalimentación en línea y se realizaría encuestas periódicas para recoger opiniones sobre los servicios. Esto permitiría ajustar y mejorar continuamente nuestras ofertas de gobierno electrónico."

*Nota: Entrevista al director de Tecnología del GAD El Pangui.*

El director de tecnología del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui ha identificado una serie de desafíos críticos y estrategias en la habilitación de servicios en línea, principalmente centrados en la superación de barreras tecnológicas, operativas y culturales. Entre los principales obstáculos se encuentran la infraestructura tecnológica insuficiente, la

resistencia al cambio por parte del personal y la ciudadanía, y la dificultad para asegurar un financiamiento sostenido para las actualizaciones tecnológicas. Para abordar estos desafíos, se ha iniciado un proceso de actualización de sistemas y servidores, y se ha establecido un programa de capacitación destinado a mejorar las competencias digitales del personal, con el fin de gestionar eficientemente los servicios en línea.

Las estrategias para superar las barreras incluyen la colaboración con empresas tecnológicas y universidades para modernizar la infraestructura y campañas de sensibilización destinadas a fomentar una cultura de innovación. Los trámites prioritarios para la simplificación y digitalización son aquellos relacionados con el pago de impuestos y servicios públicos, dada su alta demanda. Para asegurar que la digitalización de trámites cumpla con las expectativas ciudadanas, se prevé recoger opiniones y sugerencias a través de encuestas y foros comunitarios, permitiendo que las soluciones digitales sean efectivas y bien recibidas.

La participación ciudadana se incentivaría mediante consultas públicas y mesas de trabajo, implicando a los ciudadanos en el desarrollo de soluciones de gobierno electrónico. Para evaluar el impacto de estas iniciativas, se utilizarían indicadores como la reducción del tiempo de espera, la satisfacción del usuario y el aumento en la tasa de trámites completados en línea. Mencionó que una propuesta efectiva para la simplificación de trámites debería incluir la creación de una ventanilla única digital, un sistema de autenticación segura y una interfaz amigable, facilitando así el acceso universal a los servicios. Además, se enfatiza la importancia de garantizar la accesibilidad y usabilidad de la plataforma para todos los ciudadanos, incluidos aquellos con acceso limitado a internet o con discapacidades, siguiendo estándares web universales y realizando pruebas de usabilidad.

La promoción y divulgación de los nuevos servicios en línea se planificaría a través de una campaña de comunicación multidisciplinaria, y para medir la eficacia de la simplificación de trámites, se implementarían mecanismos de seguimiento y evaluación, como sistemas de retroalimentación en línea y encuestas periódicas, permitiendo ajustes y mejoras continuas en las ofertas de gobierno electrónico.

## 6.2 Objetivo específico 2

Identificar los tramites del departamento de recaudación que pueden ser simplificados y ofertados en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Panguí.

Tabla 5. Trámites que constan en la página web del GAD.

N°	Trámite / Servicio	Requisitos	Canal de atención
1	Pago del servicio de agua potable	Número del medidor o código del cliente. Identificación del titular del servicio. Última factura de pago.	Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.
2	Adjudicación de terrenos municipales	Solicitud al Sr. alcalde, en donde constarán nombres y apellidos completos del comprador o adjudicatario. Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación (notariadas). Para las personas jurídicas deberán presentar copias de los estatutos debidamente aprobados, copia del nombramiento y posesión de su representado legal. Información sumaria que demuestre estar en posesión del terreno que desea comprar (acta de adjudicación). Certificado del Registro de la Propiedad historiado desde el 2008. Certificado de no adeudar al municipio y predio urbano. Certificado de Avalúos y Catastros. Certificado de la Directiva del barrio indicando la posesión del predio. De no existir lotización deberán presentar el croquis de ubicación y mensuras del terreno. Certificado de línea de fábrica (Dep. Planificación) Inspección e informe del terreno, por parte del director de Planificación. Pago de adjudicación e informe financiero. Informe jurídico. Resolución del Concejo Municipal. Croquis del terreno y pago por gasto administrativo Presentar debidamente doblados y encarpados. (Carpeta verde)	Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.
3	Compra-venta (traspaso de dominio de predios urbanos)	Solicitud dirigida al Sr. director de Planificación, ING. Gerardo Armijos Copia de la escritura pública inscrita en el Registro de la Propiedad. Certificado de no adeudar al Municipio (vendedor y comprador).	Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.

N°	Trámite / Servicio	Requisitos	Canal de atención
4	Aprobación de planos y permiso de construcción	<p>Copia de la carta de pago al predio urbano del año en curso.  Copia de la cédula y certificado de votación (vendedor y comprador).  Croquis de ubicación con dimensiones  Línea de Fabrica la realiza Planificación  Certificado historiado actualizado del Registro de la Propiedad  Minuta de compra venta.  Presentar debidamente encarpetaados; ordenados y perforados (Carpeta roja)</p> <p>Solicitud dirigida al director de Planificación, ING. Gerardo Armijos  Línea de fábrica  Copia de las escrituras Públicas inscritas en el Registro de la Propiedad.  Copia de la cédula y certificado de votación del propietario y proyectista  Copia del pago del impuesto predial del año en curso  Certificado de no adeudar al municipio.  2 juegos de planos del proyecto firmados por el proyectista y propietario y su archivo digital (CD en formato Dwg).  Si el proyecto supera los tres pisos, se debe adjuntar los estudios complementarios: eléctrico, hidro sanitario, y estructural, previa aprobación del anteproyecto arquitectónico.  Pago municipal por la aprobación de planos y permiso de construcción  Pago por ocupación de media vía.  Foto del estado actual del predio a edificar  En caso de existir observaciones al proyecto, se debe presentar las láminas originales y las láminas corregidas.  Cuando el proyecto haya sido aprobado presentar una copia de los planos en otra carpeta.  Adjuntar la Certificación de Desalojo de Material-emitida por Gestión Ambiental  Presentar debidamente doblados y encarpetaados. (Carpeta azul).</p>	<p>Presencial.  Tramite por ventanilla.  Documentación física.</p>
5	Permiso de construcción de obra menor	<p>Solicitud dirigida al director de Planificación, ING. Gerardo Armijos  Copia de las escrituras públicas inscritas en el Registro de la Propiedad.  Copia de la cédula y certificado de votación del propietario.  Copia del pago del impuesto predial del año en curso  Certificado de no adeudar al municipio.</p>	<p>Presencial.  Tramite por ventanilla.  Documentación física.</p>

N°	Trámite / Servicio	Requisitos	Canal de atención
6	Requisitos para revalidación de planos y actualización de permiso de construcción	<p>Diseño (si la obra es independiente de la construcción actual) y su archivo digital.  Pago municipal por el permiso.  Pago por ocupación de media vía.  Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta naranja).</p> <p>Solicitud dirigida al director de Planificación, ING. Gerardo Armijos  Copia de las escrituras registradas.  Copia de la cédula y certificado de votación del propietario  Copia del pago del impuesto predial del año en curso.  Certificado de no adeudar al municipio.  Copia de los planos arquitectónicos aprobados  Copias del permiso de construcción anterior.  Pago municipal por la revalidación de planos y actualización de permiso.  Pago por ocupación de media vía.  Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta azul)</p>	Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.
7	Requisitos para permiso de cerramiento	<p>Solicitud dirigida al director de Planificación, ING. Gerardo Armijos.  Copia de las escrituras registradas.  Copia de la cédula y certificado de votación del propietario.  Copia del pago del impuesto predial del año en curso.  Certificado de no adeudar al municipio.  Tres (3) copias del diseño del cerramiento realizado por un arquitecto registrado. Y su archivo digital. (CD)  Pago municipal por el permiso de cerramiento.  Pago por ocupación de media vía.  Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta naranja).</p>	Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.
8	Aprobación de proyectos en modalidad de propiedad horizontal	<p>Solicitud dirigida al director de Planificación, ING. Gerardo Armijos  Línea de fábrica  Copia de las escrituras registradas.  Copia de la cédula y certificado de votación del propietario y proyectista  Copia del pago del impuesto predial del año en curso  Certificado de no adeudar al municipio.  Certificado catastral.  Un juego de planos de la construcción aprobados por el municipio, con los correspondientes estudios complementarios si el caso lo requiere.</p>	Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.

N°	Trámite / Servicio	Requisitos	Canal de atención
9	Autorización de rótulos y vallas publicitarias	<p>Dos juegos de planos arquitectónicos en donde conste claramente y con cromática diferente, la delimitación de cada propiedad y las zonas comunales.</p> <p>Certificados de factibilidad de: agua potable y alcantarillado, de la empresa eléctrica y cuerpo de bomberos otorgados por la institución correspondiente.</p> <p>Solicitud dirigida al director de Planificación. Copia de las Escrituras Públicas registradas</p>	<p>Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.</p>
10	Permiso para letreros	<p>Certificado de no adeudar al municipio</p> <p>Presentar el diseño arquitectónico y estructural, especificaciones técnicas que intervienen en la elaboración de la propaganda, rótulos o anuncios a escala 1:50 acompañado de fotografías a colores actuales del lugar o fotomontajes con el diseño indicado.</p> <p>En caso de entidades privadas o públicas presentar la copia del RUC de la razón social.</p> <p>Contrato de arriendo del lugar donde va a ser emplazado la valla.</p> <p>Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta naranja).</p>	<p>Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.</p>
11	Construcción menor	<p>Solicitud dirigida al director de Planificación. Copia de las escrituras públicas inscritas en el Registro de la Propiedad. Copia de la cédula y certificado de votación del propietario. Copia del pago del impuesto predial del año en curso</p> <p>Certificado de no adeudar al municipio.</p> <p>Diseño (si la obra es independiente de la construcción actual) y su archivo digital.</p> <p>Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta naranja)</p> <p>Pago municipal por el permiso Pago por ocupación de media vía.</p>	<p>Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.</p>
12	Línea de fábrica	<p>Solicitud dirigida al señor director de Planificación. Copia de la escritura pública inscrita en el Registro de la Propiedad. Certificado de no adeudar al Municipio Copia de la carta de pago al predio urbano del año en curso. Copia de la cédula y certificado de votación. Croquis de ubicación.</p>	<p>Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.</p>

N°	Trámite / Servicio	Requisitos	Canal de atención
13	Inscripción de profesionales	<p>Certificado Historiado en el Registro de la Propiedad Presentar debidamente encarpetados; ordenados y perforados. (carpeta azul)</p> <p>Solicitud de Trámite Certificado de no adeudar Formulario de Registro Profesional Copia de la Cédula de Identidad Copia de Registro de SENESCYT y Título 2 fotos tamaño carnet Carpeta</p>	<p>Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.</p>
14	Adjudicación de terrenos municipales	<p>Solicitud al Sr. alcalde, en donde constarán nombres y apellidos completos del comprador o adjudicatario. Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación (notariadas). Para las personas jurídicas deberán presentar copias de los estatutos debidamente aprobados, copia del nombramiento y posesión de su representado legal. Información sumaria que demuestre estar en posesión del terreno que desea comprar (acta de adjudicación). Certificado del Registro de la Propiedad historiado desde el 2008. Certificado de no adeudar al municipio y predio urbano. Certificado de Avalúos y Catastros. Certificado de la Directiva del barrio indicando la posesión del predio. De no existir lotización deberán presentar el croquis de ubicación y mensuras del terreno. Certificado de línea de fábrica (Dep. Planificación) Inspección e informe del terreno, por parte del director de Planificación. Pago de adjudicación e informe financiero. Informe jurídico. Resolución del Concejo Municipal. Croquis del terreno y pago por gasto administrativo Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta verde)</p>	<p>Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.</p>
15	Aprobación de proyectos en modalidad de propiedad horizontal	<p>Solicitud dirigida al director de Planificación. Línea de fábrica Copia de las escrituras registradas. Copia de la cédula y certificado de votación del propietario y proyectista Copia del pago del impuesto predial del año en curso Certificado de no adeudar al municipio.</p>	<p>Presencial. Tramite por ventanilla. Documentación física.</p>

N°	Trámite / Servicio	Requisitos	Canal de atención
16	Revalidación de planos y actualización de permiso de construcción	<p>Certificado catastral.  Un juego de planos de la construcción aprobados por el municipio, con los correspondientes estudios complementarios si el caso lo requiere.  Dos (2) juegos de planos arquitectónicos en donde conste claramente y con cromática diferente, la delimitación de cada propiedad y las zonas comunales.  Certificados de factibilidad de: agua potable y alcantarillado de la empresa eléctrica y cuerpo de bomberos otorgados por la institución correspondiente.  Cuadros de áreas y alícuotas. los mismos que deben constar en los planos.  Reglamento de propiedad horizontal  Certificación de la cámara edilicia.  Pago municipal por la aprobación de declaratoria.  Planos en digital (CD).  Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta naranja).  Para que la edificación sea declarada en propiedad horizontal debe estar construida en un 90% de su totalidad.  Si el proyecto construido no concuerda con el plano arquitectónico aprobado previamente se debe hacer una nueva aprobación del proyecto.</p>	<p>Presencial.  Tramite por ventanilla.  Documentación física.</p>
17	Compra-venta (traspaso de dominio de predios urbanos)	<p>Solicitud dirigida al Sr. director de Planificación.  Copia de la escritura registrada.  Copia de la cédula y certificado de votación del propietario  Copia del pago del impuesto predial del año en curso.  Certificado de no adeudar al municipio.  Dos (2) copias de los planos arquitectónicos aprobados  Copias del permiso de construcción anterior.  Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta azul).  Pago municipal por la revalidación de planos y actualización de permiso.  Pago por ocupación de media vía.</p>	<p>Presencial.  Tramite por ventanilla.  Documentación física.</p>

N°	Trámite / Servicio	Requisitos	Canal de atención
18	Adjudicación de terrenos municipales	<p>Croquis de ubicación con dimensiones  Línea de Fabrica la realiza Planificación  Certificado historiado actualizado del Registro de la Propiedad  Presentar debidamente encarpetados; ordenados y perforados (Carpeta roja)</p> <p>Solicitud al Sr. alcalde, en donde constarán nombres y apellidos completos del comprador o adjudicatario.  Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación (notariadas).  Para las personas jurídicas deberán presentar copias de los estatutos debidamente aprobados, copia del nombramiento y posesión de su representado legal.  Información sumaria que demuestre estar en posesión del terreno que desea comprar (acta de adjudicación).  Certificado del Registro de la Propiedad historiado desde el 2008.  Certificado de no adeudar al municipio y predio urbano.  Certificado de Avalúos y Catastros.  Certificado de la Directiva del barrio indicando la posesión del predio.  De no existir lotización deberán presentar el croquis de ubicación y mensuras del terreno.  Certificado de línea de fábrica (Dep. Planificación)  Inspección e informe del terreno, por parte del director de Planificación.  Pago de adjudicación e informe financiero.  Informe jurídico.  Resolución del Concejo Municipal.  Croquis del terreno y pago por gasto administrativo  Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta verde)</p>	<p>Presencial.  Tramite por ventanilla.  Documentación física.</p>
19	Aprobación de proyectos en modalidad de propiedad horizontal	<p>Solicitud dirigida al director de Planificación.  Línea de fábrica  Copia de las escrituras registradas.  Copia de la cédula y certificado de votación del propietario y proyectista  Copia del pago del impuesto predial del año en curso  Certificado de no adeudar al municipio.  Certificado catastral.  Un juego de planos de la construcción aprobados por el municipio, con los correspondientes estudios complementarios si el caso lo requiere.  Dos (2) juegos de planos arquitectónicos en donde conste claramente y con cromática diferente, la</p>	<p>Presencial.  Tramite por ventanilla.  Documentación física.</p>

N°	Trámite / Servicio	Requisitos	Canal de atención
20	Aprobación de planos y permiso de construcción mayor	<p>delimitación de cada propiedad y las zonas comunales.</p> <p>Certificados de factibilidad de: agua potable y alcantarillado de la empresa eléctrica y cuerpo de bomberos otorgados por la institución correspondiente.</p> <p>Cuadros de áreas y alícuotas. los mismos que deben constar en los planos.</p> <p>Reglamento de propiedad horizontal</p> <p>Certificación de la cámara edilicia.</p> <p>Pago municipal por la aprobación de declaratoria.</p> <p>Planos en digital (CD).</p> <p>Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta naranja).</p> <p>Para que la edificación sea declarada en propiedad horizontal debe estar construida en un 90% de su totalidad.</p> <p>Si el proyecto construido no concuerda con el plano arquitectónico aprobado previamente se debe hacer una nueva aprobación del proyecto.</p> <p>Solicitud dirigida al director de Planificación.</p> <p>Línea de fábrica</p> <p>Copia de las escrituras Públicas inscritas en el Registro de la Propiedad.</p> <p>Copia de la cédula y certificado de votación del propietario y proyectista</p> <p>Copia del pago del impuesto predial del año en curso</p> <p>Certificado de no adeudar al municipio.</p> <p>Dos (2) Juegos de planos del proyecto firmados por el proyectista y propietario y su archivo digital (CD).</p> <p>Si el proyecto supera los tres pisos, se debe adjuntar los estudios complementarios: eléctrico, hidro-sanitario, y estructural, previa aprobación del anteproyecto arquitectónico.</p> <p>Presentar debidamente doblados y encarpetados. (Carpeta azul)</p> <p>Pago municipal por la aprobación de planos y permiso de construcción</p> <p>Pago por ocupación de media vía.</p> <p>Foto del estado actual del predio a edificar</p> <p>Nota. En caso de existir observaciones al proyecto, se debe presentar las láminas originales y las láminas corregidas.</p> <p>Cuando el proyecto haya sido aprobado presentar una copia de los planos en otra carpeta.</p>	<p>Presencial.</p> <p>Tramite por ventanilla.</p> <p>Documentación física.</p>

*Nota: Datos de la página web del GAD El Panguí.*

Tabla 6. Trámites propuestos a ser simplificados del departamento de recaudación.

N°	Trámite	Justificación para la Simplificación
1	Pago del servicio de agua potable	Este trámite es un candidato ideal para la digitalización debido a su naturaleza periódica y la necesidad de facilitar un acceso conveniente para los ciudadanos. La posibilidad de consultar el monto adeudado y realizar pagos en línea mejoraría significativamente la eficiencia y reduciría la necesidad de desplazamientos físicos.
2	Adjudicación de terrenos municipales	Aunque este trámite implica varios requisitos y pasos, ciertos aspectos, como la presentación de solicitudes, la verificación de documentos y el seguimiento del estado del trámite, podrían gestionarse en línea para aumentar la transparencia y eficiencia del proceso.
3	Compra-venta (traspaso de dominio de predios urbanos)	La digitalización de este trámite permitiría a los usuarios iniciar el proceso, cargar documentación necesaria y hacer seguimiento del estado de su solicitud en línea, simplificando la experiencia del usuario y optimizando los tiempos de respuesta.
4	Aprobación de planos y permiso de construcción	Ofrecer este servicio en línea, incluyendo la posibilidad de subir planos digitales y documentos requeridos, así como el pago de tasas correspondientes, facilitaría los procesos de aprobación y agilizaría el inicio de proyectos de construcción.
5	Permiso de construcción de obra menor	Al ser un trámite de menor complejidad en comparación con la construcción mayor, se presta especialmente bien para su tramitación en línea, desde la solicitud inicial hasta la obtención del permiso correspondiente.

Nota. Información obtenida de la página Web GAD El Pangui y entrevista al director de Tecnología.

Estos trámites han sido identificados como los más susceptibles a la simplificación y digitalización, basándose en su frecuencia, relevancia para los ciudadanos y la capacidad de mejorar significativamente la accesibilidad y eficiencia mediante la implementación de soluciones de gobierno electrónico. La transición hacia la digitalización de estos servicios no solo alinea al GAD de El Pangui con las tendencias modernas de administración pública, sino que también responde a las demandas ciudadanas de procesos más ágiles y transparentes.

### 6.3 Objetivo específico 3

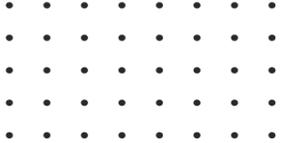
Elaborar una propuesta para la simplificación de trámites en línea del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Panguí.

  Universidad Nacional de Loja 

**PROPUESTA**  
**SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LÍNEA**  
**DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN**  
**DEL GOBIERNO AUTÓNOMO**  
**DESCENTRALIZADO DE EL PANGUI**

**AUTORA:**  
ROCIO CECIBEL CHAMBA POMA





### **6.3.1 Introducción**

El avance de la tecnología y la creciente necesidad de agilizar los procesos administrativos han llevado a reconocer la importancia de simplificar los trámites en línea en el departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Pangui. Esta propuesta busca implementar soluciones digitales que permitan a los ciudadanos acceder de manera eficiente a trámites relacionados con el pago del servicio de agua potable, adjudicación de terrenos municipales, compra-venta (traspaso de dominio de predios urbanos), aprobación de planos y permiso de construcción y permiso de construcción de obra menor.

La presente propuesta pretende: en primer lugar, mejorar la experiencia de los ciudadanos al acceder al servicio en línea y al gestionar los tramites mencionados, eliminando trabas y obstáculos inherentes a la burocracia. En segundo lugar, se persigue lograr una reducción del tiempo, documentación física y papeleo generado.

### **6.3.2 Justificación**

Considerando la falta de servicios en línea actuales y la necesidad de simplificar los mismos, se plantea la implementación de un sistema de servicios en línea que optimice los procesos de recaudación y facilite la interacción con los ciudadanos. La propuesta está encaminada a que en la práctica responda a la visión de un gobierno electrónico eficiente, efectivo, transparente, participativo que contribuya a la mejora el nivel de vida de los ciudadanos brindando un servicio municipal eficaz.

La adopción de soluciones digitales para la simplificación de trámites no solo impulsa la eficiencia y rapidez en la prestación de servicios, sino que también contribuye a la reducción de costos y a la optimización de los recursos gubernamentales. La automatización de procesos y la disminución de la carga de trabajo manual permitirán a los funcionarios dedicar más tiempo a tareas estratégicas y de valor agregado.

### **6.3.3 Objetivo**

Contribuir mediante una propuesta a la simplificación de los tramites del departamento de recaudación del GAD El Pangui.

### 6.3.4 Propuesta para la simplificación de los tramites del departamento de recaudación del GAD El Pangui.

Tabla 7. Propuesta de simplificación de trámites en línea

N°	Trámite	Propuesta
1	Pago del servicio de agua potable	Implementar un sistema de pago en línea integrado en la página web del GAD. Este sistema permitirá a los usuarios consultar montos adeudados ingresando el número de medidor o código de cliente y realizar pagos mediante opciones de pago electrónico. Además, se enviarán notificaciones por correo electrónico o SMS sobre fechas de pago y confirmaciones de transacciones completadas.
2	Adjudicación de terrenos municipales	Desarrollar un portal en línea para el proceso de adjudicación que permita a los usuarios cargar digitalmente todos los documentos requeridos, iniciar el trámite, y hacer seguimiento del estado de su solicitud. Incluir en este portal una sección de preguntas frecuentes y orientación paso a paso sobre el proceso. También se establecerá un sistema de citas en línea para inspecciones cuando sea necesario.
3	Compra-venta (traspaso de dominio de predios urbanos)	Crear un formulario en línea para iniciar el trámite de compra-venta, donde el vendedor y comprador puedan subir copias digitales de la documentación necesaria. Se proporcionará un servicio de verificación digital de documentos para confirmar su validez. Además, se facilitará un sistema de mensajería interna para comunicaciones entre el usuario y el departamento de recaudación durante el proceso.
4	Aprobación de planos y permiso de construcción	Establecer un módulo de gestión de planos y permisos de construcción en la web del GAD, que permita a arquitectos y propietarios cargar planos digitales y documentos relacionados. Este módulo incluirá una calculadora de tasas y permitirá el pago de las mismas en línea. Los usuarios recibirán actualizaciones del estado de su solicitud y podrán descargar los permisos aprobados directamente desde la plataforma.
5	Permiso de construcción de obra menor	Ofrecer un servicio simplificado en línea específico para obras menores, que requiera el mínimo de documentación y pasos para obtener el permiso. Este servicio incluirá una guía interactiva que ayudará a los usuarios a determinar si su proyecto califica como obra menor y a completar el trámite de manera eficiente.

*Nota: Propuesta de tramites a simplificar, Delgado Fernández & Sánchez Díaz, (2018).*

### **6.3.4.1 Estrategias de Implementación**

#### **6.3.4.1.1 Portal de Servicios en Línea**

Desarrollar un portal integrado en la página web del GAD de El Pangui que ofrezca acceso a todos los trámites de recaudación. Este portal incluirá funcionalidades como consulta de deudas, pago de servicios, seguimiento de trámites y descarga de documentos oficiales.

#### **6.3.4.1.2 Automatización de Trámites**

Digitalizar y automatizar los procesos internos para la adjudicación de terrenos municipales, traspaso de dominio de predios urbanos, aprobación de planos y permisos de construcción, entre otros. Esto implicará la implementación de sistemas de gestión documental electrónica y firma digital.

#### **6.3.4.1.3 Pago Electrónico**

Integrar soluciones de pago electrónico para permitir a los ciudadanos realizar pagos de tasas e impuestos en línea, a través de tarjetas de crédito, débito, transferencias bancarias o plataformas de pago electrónico.

#### **6.3.4.1.4 Capacitación y soporte**

Ofrecer programas de capacitación en línea y presenciales para los ciudadanos, enfocados en el uso del portal de servicios en línea. Establecer un centro de soporte técnico que brinde asistencia en el uso de los servicios digitales.

#### **6.3.4.1.5 Campañas de Sensibilización**

Llevar a cabo campañas de sensibilización sobre los beneficios de la digitalización de trámites y la importancia de la participación ciudadana en la co-creación de un gobierno electrónico inclusivo.

#### **6.3.4.1.6 Medidas de Seguridad y Privacidad**

Implementar protocolos de seguridad de la información para proteger los datos personales de los ciudadanos y garantizar la confidencialidad de las transacciones en línea.

#### **6.3.4.1.7 Evaluación y Mejora Continua**

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para medir la efectividad de los servicios en línea, recoger los comentarios de los usuarios y realizar ajustes continuos en función de las necesidades identificadas.

### 6.3.4.2 Creación de trámites y servicios en línea en el portal web

La primera etapa de la propuesta consiste en habilitar en la pestaña SERVICIOS del portal web, en la sección guía de tramites una opción específica dedicada a la CONSULTAS Y TRAMITES EN LÍNEA. Este portal servirá como punto de acceso para los usuarios y ciudadanos interesados en realizar los trámites de forma virtual.

**Figura 8.** Página web del GAD El Pangui.



*Nota:* Datos obtenidos de la página web del GAD El Pangui. Elaboración de la autora.

#### 6.3.4.2.1 Servicios Ofrecidos en Línea

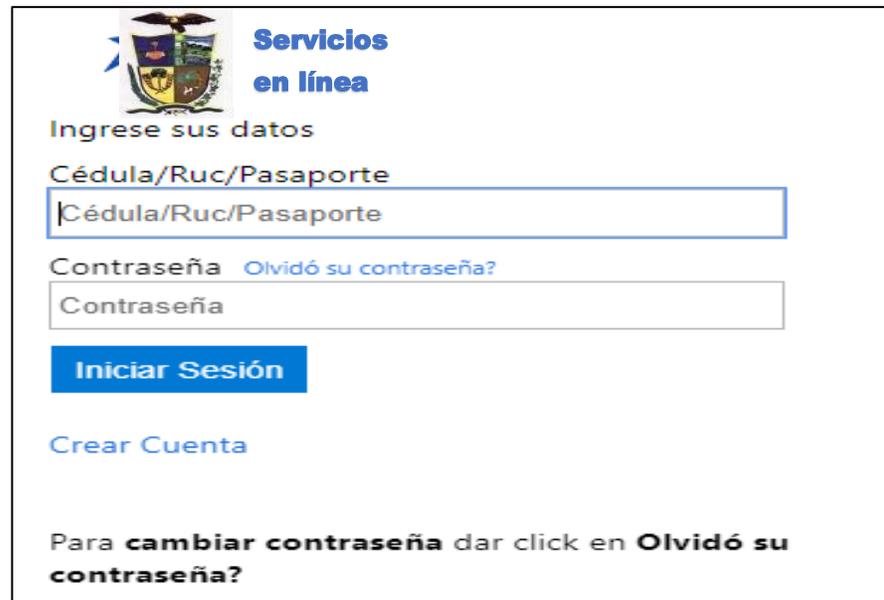
El portal web deberá ofrecer servicios en línea relacionados con el departamento de recaudación. Para realizar trámites en línea habilitar la opción CREACIÓN DE USUARIO, la cual debe incluir los siguiente:

#### 6.3.4.2.2 Creación de usuario para el Sistema de Trámites en línea

Para realizar tus trámites en línea, primero debe obtener tu usuario y contraseña sigue los siguientes pasos:

- Ingresa en <https://elpangui.gob.ec/servicios-guia-de-tramites/>
- Ve a servicios
- Elige la opción creación de usuario
- Digita tu número de cédula
- Ingresa los datos solicitados
- Llena el acuerdo de uso de medios electrónicos

Figura 9. Usuario y contraseña



**Servicios en línea**

Ingrese sus datos

Cédula/Ruc/Pasaporte

Contraseña [Olvidó su contraseña?](#)

**Iniciar Sesión**

[Crear Cuenta](#)

Para **cambiar contraseña** dar click en **Olvidó su contraseña?**

Nota: Diseño basado en la página web del GAD de Guayaquil.

- Con el usuario y contraseña dirígete a servicios
- Selecciona guía de tramites
- Elige el tipo de trámite que quieres realizar

Figura 10. Guía de trámites



Nota: Datos obtenidos de la página web del GAD El Panguí.

### 6.3.4.2.3 Accesibilidad y Usabilidad

El diseño del portal web debe ser intuitivo y fácil de usar, asegurando una experiencia de usuario positiva para personas de diferentes niveles de habilidad tecnológica. La plataforma debe ser accesible desde dispositivos móviles y computadoras, para permitir a los ciudadanos realizar trámites en línea desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Figura 11. Portal de servicios



Nota: Modelo del diseño basado en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quito.

### 6.3.4.2.4 Capacitación del Personal

Es esencial brindar capacitación adecuada al personal del departamento de recaudación para familiarizarlos con el sistema de servicios en línea y proporcionarles las herramientas necesarias para atender y asistir a los ciudadanos en el uso de la plataforma.

### 6.3.4.2.5 Promoción y Difusión

Para lograr una mayor adopción de los servicios en línea, se deben llevar a cabo campañas de promoción y difusión que informen a los ciudadanos sobre la disponibilidad y ventajas de los trámites en línea. Estas campañas pueden incluir medios de comunicación tradicionales, redes sociales y actividades en la comunidad.

La implementación de esta propuesta para la simplificación de trámites en línea del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Pangui, representaría un paso significativo hacia la modernización de los procesos tributarios y una mejora en la experiencia del contribuyente. La incorporación de servicios en línea agilizará los

trámites, reducirá tiempos de espera y facilitará el cumplimiento de obligaciones fiscales, a la vez que fortalecerá la recaudación fiscal en el cantón. Es crucial que el GAD El Pangui considere seriamente esta propuesta y destine los recursos necesarios para su implementación exitosa.

### 6.3.5 Trámites a simplificar

Tabla 8. Pago del servicio de agua potable

<b>Nombre del trámite:</b>	Pago del servicio de agua potable	
<b>Propósito del servicio:</b>	Facilitar el pago del servicio de agua potable para los habitantes del cantón El Pangui, optimizando el proceso y permitiendo realizar la transacción de manera ágil y efectiva.	
<b>El usuario recibe:</b>	Factura de pago del servicio básico (digital).	
<b>Pueden simplificarse:</b>	SI	
Requisitos que exige el servicio		
<b>Físicos</b>	<b>Digitales</b>	<b>¿Como pueden simplificarse?</b>
Factura de servicio básico	Ninguno	Facturación electrónica
Cédula de Identidad		Vía interoperabilidad con el Registro Civil
Comprobante de pago		Realizar el pago en línea con entidades bancarias con convenio
Porcentaje de requerimiento de presencia del ciudadano al momento de realizar el trámite		
Presencial: <b>0%</b>		En línea: <b>100%</b>
Formato físico: <b>0%</b>		Formato electrónico: <b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la página web del GAD El Pangui.

Tabla 9. Adjudicación de Terrenos Municipales.

<b>Nombre del trámite:</b>	Adjudicación de Terrenos Municipales	
<b>Propósito del servicio:</b>	Facilitar el proceso de adjudicación de terrenos municipales a ciudadanos, asegurando un proceso transparente y accesible.	
<b>El usuario recibe:</b>	Documento oficial de adjudicación de terreno municipal (digital).	
<b>Pueden simplificarse:</b>	SI	
Requisitos que exige el servicio		
<b>Físicos</b>	<b>Digitales</b>	<b>¿Como pueden simplificarse?</b>
Cédula de Identidad	Ninguno	Vía interoperabilidad con el Registro Civil
Solicitud formal dirigida al Sr. Alcalde		Solicitud en línea
Certificados de no adeudar		Subir digitalmente en línea, formato digital, consulta y descarga en el portal web
Comprobante de Pago de Tasas		Pago en línea y comprobante digital
Porcentaje de requerimiento de presencia del ciudadano al momento de realizar el trámite:		
Presencial: <b>0%</b>		En línea: <b>100%</b>
Formato físico: <b>0%</b>		Formato electrónico: <b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la página web del GAD El Pangui.

Tabla 10. Compra-Venta (Traspaso de Dominio de Predios Urbanos)

<b>Nombre del trámite:</b>	Compra-Venta (Traspaso de Dominio de Predios Urbanos)	
<b>Propósito del servicio:</b>	Simplificar el proceso de traspaso de dominio de predios urbanos entre particulares, garantizando seguridad y eficiencia.	
<b>El usuario recibe:</b>	Documento oficial de traspaso de dominio (digital).	
<b>Pueden simplificarse:</b>	SI	
Requisitos que exige el servicio		
<b>Físicos</b>	<b>Digitales</b>	<b>¿Como pueden simplificarse?</b>
Contrato de Compra-Venta	Ninguno	Carga del contrato firmado digitalmente
Copia de la Cédula de Identidad		Vía interoperabilidad con el Registro Civil
Certificado de libertad de gravamen.		Consulta y certificación en línea
Certificado de no adeudar		Vía descarga en el portal web
Comprobante de pago de Impuestos		Vía interoperabilidad con las entidades bancarias con convenio
Porcentaje de requerimiento de presencia del ciudadano al momento de realizar el trámite:		
Presencial: <b>0%</b>		En línea: <b>100%</b>
Formato físico: <b>0%</b>		Formato electrónico: <b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la página web del GAD El Pangui.

Tabla 11. Aprobación de Planos y Permiso de Construcción

<b>Nombre del trámite:</b>	Aprobación de Planos y Permiso de Construcción	
<b>Propósito del servicio:</b>	Agilizar y facilitar el proceso de aprobación de planos y emisión del permiso de construcción para proyectos urbanos.	
<b>El usuario recibe:</b>	Aprobación de planos y permiso de construcción (digital).	
<b>Pueden simplificarse:</b>	SI	
Requisitos que exige el servicio		
<b>FÍSICOS</b>	<b>Digitales</b>	<b>¿Como pueden simplificarse?</b>
Copia de la Cédula de Identidad	Ninguno	Vía interoperabilidad con el Registro Civil
Solicitud de Trámite		Compleción en el portal web
Planos de Construcción		Carga en línea
Copia de las escrituras públicas		Subir digitalmente en línea
Pago municipal por el permiso		Realizar en línea con entidades bancarias con convenio
Porcentaje de requerimiento de presencia del ciudadano al momento de realizar el trámite:		
Presencial: <b>0%</b>		En línea: <b>100%</b>
Formato físico: <b>0%</b>		Formato electrónico: <b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la página web del GAD El Pangui. Elaboración de la autora.

Tabla 12. Permiso de Construcción de Obra Menor

<b>Nombre del trámite:</b>	Permiso de Construcción de Obra Menor
<b>Propósito del servicio:</b>	Facilitar a los ciudadanos el proceso para obtener permisos de construcción de obras menores en el cantón El Pangui a través de una plataforma en línea, permitiendo la carga de planos y documentos necesarios.
<b>El usuario recibe:</b>	Permiso de construcción de obra menor (formato digital).

<b>Pueden simplificarse:</b>	SI	
Requisitos que exige el servicio		
<b>Físicos</b>	<b>Digitales</b>	<b>¿Como pueden simplificarse?</b>
Copia de la Cédula de Identidad y certificado de votación	Ninguno	Vía interoperabilidad con el Registro Civil
Solicitud del permiso		Solicitud en línea
Planos arquitectónicos		Cargar en línea
Copias de las escrituras públicas		Subir digitalmente en línea
Pago municipal por el permiso		<b>X</b> (Realizar en línea con entidades bancarias con convenio)
Porcentaje de requerimiento de presencia del ciudadano al momento de realizar el trámite:		
Presencial: <b>0%</b>	En línea: <b>100%</b>	
Formato físico: <b>0%</b>	Formato electrónico: <b>100%</b>	

Nota: Datos obtenidos de la página web del GAD El Pangui.

El cumplimiento del objetivo general del trabajo de integración curricular, consistió en diagnosticar la aplicación del gobierno electrónico en la simplificación de trámites del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Pangui durante el año 2023, se logró de manera efectiva a través del alcance de los tres objetivos específicos planteados.

Inicialmente, se realizó un diagnóstico detallado de la situación actual del departamento de recaudación, identificando las principales limitaciones en la infraestructura tecnológica existente y la resistencia al cambio por parte del personal y ciertos sectores de la ciudadanía. Este análisis preliminar permitió comprender las bases sobre las cuales se deberían implementar las iniciativas de gobierno electrónico para optimizar los procesos administrativos.

Seguidamente, se procedió a identificar los trámites que eran susceptibles de simplificación y digitalización, priorizando aquellos con una mayor demanda y relevancia para los ciudadanos, como los relacionados con el pago de impuestos y servicios públicos. Este enfoque estratégico aseguró que los esfuerzos de digitalización se centraran en las áreas de mayor impacto, facilitando una transición eficiente hacia servicios en línea más accesibles y eficaces.

Finalmente, se desarrolló y propuso un conjunto de soluciones enfocadas en la simplificación de trámites, incluyendo la modernización de la infraestructura tecnológica, la implementación de programas de capacitación para el personal y el fomento de la participación ciudadana en el proceso de digitalización. Estas acciones estuvieron dirigidas a superar las barreras identificadas y a promover una cultura de innovación y adaptabilidad dentro del departamento.

La integración de estos tres objetivos específicos facilitó un diagnóstico comprensivo de cómo el gobierno electrónico puede ser aplicado para mejorar la simplificación de trámites en El Panguí. Se evidenció que, a pesar de los desafíos iniciales, la implementación de soluciones de gobierno electrónico tiene el potencial de transformar significativamente la prestación de servicios públicos. Por lo tanto, este estudio, no solo cumple con su objetivo general al proporcionar un análisis detallado y específico de la aplicación del gobierno electrónico, sino que también ofrece un marco de referencia valioso para futuras iniciativas de digitalización en otras entidades gubernamentales.

## 7. Discusión

### 7.1 Objetivo específico 1

Diagnóstico de la situación actual del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Panguí para el proceso de habilitación de servicios en línea en su página web.

Los resultados obtenidos revelan los desafíos significativos en la habilitación de servicios en línea en su página web. Este hallazgo concuerda con estudios previos que señalan la digitalización gubernamental como un proceso complejo, influenciado por factores tecnológicos, organizativos y culturales (Criado & Rojas, 2013). Además de los hallazgos identificados por el director de tecnología que incluyen limitaciones en la infraestructura tecnológica, resistencia al cambio por parte de empleados y ciudadanos, y obstáculos en la obtención de financiamiento continuo para actualizaciones tecnológicas. Estos elementos constituyen barreras no solo técnicas sino también culturales y operativas que deben ser superadas para avanzar hacia la digitalización de los trámites de recaudación.

La iniciativa de actualizar sistemas y servidores, junto con el establecimiento de programas de capacitación para el personal, indica un enfoque proactivo hacia la mejora de las competencias digitales necesarias para administrar eficientemente los servicios en línea. Esta estrategia es esencial para la transformación digital y resalta la importancia de considerar tanto la infraestructura tecnológica como el capital humano en el proceso de habilitación de servicios en línea.

La colaboración con empresas tecnológicas y universidades para modernizar la infraestructura, así como las campañas de sensibilización para promover una cultura de innovación, reflejan un entendimiento claro de la necesidad de adoptar un enfoque holístico. Al priorizar trámites de alta demanda como el pago de impuestos y servicios públicos para su digitalización, el GAD de El Panguí se alinea con las expectativas ciudadanas, buscando simplificar procesos que impactan directamente en la vida cotidiana de la población.

La participación ciudadana, a través de consultas públicas y mesas de trabajo, es fundamental para asegurar que las soluciones de gobierno electrónico sean diseñadas de manera inclusiva y respondan efectivamente a las necesidades de los usuarios. La implementación de una ventanilla única digital, un sistema de autenticación segura, y una interfaz amigable, son propuestas que apuntan hacia la creación de un sistema más integrado y accesible

para todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con acceso limitado a internet o con discapacidades.

Finalmente, la planificación de una campaña de comunicación multidisciplinaria para la promoción de los nuevos servicios en línea, junto con la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación, indica una estrategia bien pensada para asegurar la adopción y satisfacción de los usuarios con los servicios digitalizados. Estas medidas son cruciales para evaluar la efectividad de las iniciativas de simplificación de trámites y realizar ajustes necesarios basados en la retroalimentación directa de los usuarios.

## **7.2 Objetivo específico 2**

Tramites identificados en el departamento de recaudación que pueden ser simplificados y ofertados en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Pangui.

La selección de trámites, como se detalla en la Tabla 6, no solo refleja una comprensión de las necesidades y prioridades de los ciudadanos sino también un compromiso hacia la mejora continua en la eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana, alineándose con las recomendaciones de la OCDE (2019). El pago del servicio de agua potable, por su naturaleza periódica y alta demanda, emerge como un candidato primordial para la digitalización. La posibilidad de realizar consultas de saldo y pagos en línea representa un avance significativo hacia la comodidad del usuario, minimizando los desplazamientos físicos y optimizando el uso del tiempo tanto de los ciudadanos como del personal administrativo. Esta medida no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a una mayor satisfacción ciudadana al ofrecer alternativas más flexibles y accesibles para el cumplimiento de las obligaciones municipales.

La adjudicación de terrenos municipales, así como la compra-venta de predios urbanos, son trámites que, a pesar de su complejidad debido a los múltiples requisitos y etapas involucradas, se beneficiarían significativamente de la digitalización. La posibilidad de gestionar solicitudes, verificar documentación y realizar seguimientos en línea aumenta la transparencia y eficiencia del proceso, reduciendo la burocracia y los tiempos de espera. Estas mejoras en los procedimientos no solo facilitan la interacción con la administración pública, sino que también refuerzan la confianza en el sistema al proporcionar un marco más claro y accesible para la realización de transacciones importantes.

En lo que respeta a la aprobación de planos y los permisos de construcción, tanto para obras mayores como menores, la digitalización de estos procesos promete transformar

significativamente el sector de la construcción en El Pangui. Permitir el envío de planos digitales y la documentación requerida, junto con el pago de tasas a través de la web, simplificaría notablemente los trámites, agilizando los proyectos de construcción y reduciendo los cuellos de botella administrativos.

Estos resultados subrayan la importancia de adoptar un enfoque proactivo hacia la digitalización de los servicios públicos, en línea con las expectativas modernas de eficiencia y transparencia. La implementación de soluciones de gobierno electrónico, como se ha identificado para los trámites seleccionados, no solo mejora la calidad del servicio ofrecido por el GAD de El Pangui, sino que también establece un modelo para la modernización administrativa que puede ser replicado en otros contextos. La transición hacia plataformas digitales representa una oportunidad valiosa para redefinir la relación entre el gobierno y los ciudadanos, promoviendo una mayor participación y satisfacción ciudadana en la gestión pública.

La selección de trámites para la digitalización refleja un entendimiento profundo de las necesidades ciudadanas y subraya la potencial mejora en la eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana, alineándose con las recomendaciones de la OCDE (2019). La propuesta específica para la digitalización de trámites como el pago del servicio de agua potable y la adjudicación de terrenos municipales no solo responde a las expectativas ciudadanas, sino que también marca un avance hacia la transparencia y la participación ciudadana. Esto corrobora los hallazgos de Arcentales Ricardo y Gamboa Jinsop (2019), quienes identificaron beneficios significativos en la satisfacción ciudadana y la accesibilidad a los servicios públicos gracias a la simplificación de trámites.

### **7.3 Objetivo específico 3**

Propuesta para la simplificación de trámites en línea del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Pangui.

La propuesta para la simplificación de trámites en línea del departamento de recaudación aborda un aspecto crucial para la modernización de la gestión pública y el fomento de una relación más dinámica y eficiente entre el gobierno y la ciudadanía pues destaca la necesidad de eliminar barreras espacio-temporales, lo cual es crucial para el avance hacia un gobierno electrónico más inclusivo y accesible. Este enfoque se alinea con la visión presentada por la Naciones Unidas (2020), que enfatiza la importancia de un diálogo continuo y constructivo entre el gobierno y la comunidad. Para que la implementación sea efectiva se requiere no solo de una

inversión en infraestructura tecnológica y capacitación del personal, sino también de un compromiso con la inclusión y la participación ciudadana, resaltando la relevancia de un enfoque integral y participativo en la modernización de la administración pública.

Los resultados obtenidos bajo el tercer objetivo específico delinean un plan detallado que apunta a la implementación digital avanzada, enfocada en trámites de alta demanda y relevancia para los ciudadanos. La iniciativa se justifica plenamente en el contexto de la necesidad de agilizar los procesos administrativos y responder de manera efectiva a las expectativas de servicios públicos más accesibles y transparentes.

La puesta en marcha de un sistema de pago en línea para el servicio de agua potable, la digitalización del proceso de adjudicación de terrenos municipales, y la simplificación de la compra-venta de predios urbanos, entre otros, son ejemplos claros de cómo la tecnología puede ser un aliado estratégico en la reducción de la burocracia y en la optimización de los recursos. Estas medidas no solo son acordes con las tendencias globales hacia el gobierno electrónico, sino que también abordan directamente las necesidades y desafíos identificados en El Panguí.

La adopción de un portal integrado que ofrece acceso a trámites de recaudación en línea es una estrategia que refleja un profundo entendimiento de la importancia de la centralización y la facilidad de uso en la prestación de servicios digitales. La automatización de trámites, acompañada de soluciones de pago electrónico, demuestra un compromiso con la mejora de la experiencia del usuario y con la eficiencia administrativa.

La capacitación del personal y el soporte a los ciudadanos son componentes esenciales para asegurar la adopción y el uso efectivo de los servicios en línea. Estas estrategias subrayan la relevancia de abordar el cambio desde una perspectiva integral, que incluye no solo la infraestructura tecnológica sino también el capital humano. Además, las campañas de sensibilización y las medidas de seguridad y privacidad destacan la importancia de construir confianza en los servicios digitales, un factor crítico para su éxito y sostenibilidad.

Finalmente, la propuesta reconoce la necesidad de una evaluación y mejora continua, estableciendo mecanismos para recoger retroalimentación y ajustar los servicios en línea de acuerdo a las necesidades y experiencias de los usuarios. Esta visión adaptativa es esencial para navegar el entorno dinámico del gobierno electrónico y para asegurar que las soluciones implementadas permanezcan relevantes y efectivas en el tiempo.

## 8. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular se puede concluir lo siguiente:

- El diagnóstico de la situación actual en el departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Panguí reveló que, aunque existen esfuerzos hacia la digitalización, persisten desafíos significativos que limitan la efectividad de la habilitación de servicios en línea. Este hallazgo es consistente con la literatura que destaca la complejidad de implementar el gobierno electrónico dentro de contextos gubernamentales variados (Criado & Rojas, 2013). La infraestructura tecnológica insuficiente y la necesidad de capacitación del personal son barreras destacadas que requieren atención prioritaria para mejorar la accesibilidad y eficiencia de los servicios públicos digitales (Banco Mundial, 2016).
- La identificación de trámites susceptibles a ser simplificados y digitalizados subraya la potencial mejora en la eficiencia de los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos. La simplificación y digitalización de trámites, alineada con las recomendaciones de la OCDE (2019), puede significar un avance sustancial en la calidad del servicio público, ofreciendo una respuesta efectiva a las necesidades y expectativas de la ciudadanía en la era digital. La transición hacia servicios en línea no solo promueve la transparencia y la participación ciudadana, sino que también refleja un compromiso gubernamental con la innovación y la mejora continua.
- La propuesta para la simplificación de trámites en línea en el departamento de recaudación representa un paso estratégico hacia la modernización de la administración pública en el cantón El Panguí. Se destaca la necesidad de eliminar barreras relacionadas con el espacio y el tiempo para ello es fundamental establecer un marco para un diálogo continuo y constructivo entre el gobierno y la comunidad, asegurando que las iniciativas gubernamentales se alineen estrechamente con las expectativas y requerimientos de la población (Naciones Unidas, 2020).
- Considerar la propuesta desarrollada para la simplificación de trámites en línea en el departamento de recaudación ya que es un paso estratégico hacia la modernización y la eliminación de barreras espacio-temporales. Esto asegura que las iniciativas de gobierno

electrónico se alineen estrechamente con las expectativas y requerimientos de la población, fortaleciendo así la relación entre el gobierno y los ciudadanos. La implementación efectiva de soluciones digitales requiere de una inversión sostenida en infraestructura tecnológica, capacitación del personal y un enfoque participativo que involucre activamente a la ciudadanía. Al enfrentar estos desafíos de manera integral, El Pangui puede avanzar significativamente hacia una administración pública más eficiente, transparente y accesible, cumpliendo con las demandas de una sociedad cada vez más digitalizada.

## 9. Recomendaciones

Para abordar los desafíos identificados en el diagnóstico de la situación actual del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Panguí, se recomienda:

- Desarrollar programas de capacitación continua para el personal, enfocados en habilidades digitales y manejo de nuevas tecnologías aplicadas a la administración pública. Estas acciones deben ser priorizadas para asegurar la base tecnológica y el conocimiento necesario para una transición efectiva hacia el gobierno electrónico (Banco Mundial, 2016; Criado & Rojas, 2013).
- Siguiendo las recomendaciones de la OCDE (2019), se sugiere implementar un proceso de revisión y rediseño de los trámites actuales para identificar aquellos susceptibles de simplificación y digitalización. Este proceso debe incluir la participación de usuarios y funcionarios para asegurar que las soluciones propuestas respondan efectivamente a las necesidades ciudadanas y mejoren la eficiencia administrativa. La adopción de plataformas digitales debe ser acompañada de medidas que aseguren la accesibilidad y facilidad de uso para todos los ciudadanos, promoviendo así la transparencia y participación ciudadana.
- Establecer un marco para un diálogo continuo y constructivo entre el gobierno y la comunidad. Para ello, se propone la creación de espacios de participación ciudadana, como foros en línea y encuentros presenciales, donde los ciudadanos puedan expresar sus necesidades, sugerencias y preocupaciones respecto a los servicios públicos digitales. Este enfoque participativo debe ser integrado en el proceso de diseño e implementación de soluciones de gobierno electrónico, garantizando que las iniciativas se alineen con las expectativas y requerimientos de la población, fortaleciendo la relación entre el gobierno y los ciudadanos (Naciones Unidas, 2020).
- Para asegurar la implementación efectiva de soluciones digitales, se recomienda que dentro del Plan de Ordenamiento Territorial se consideren, propongan y asignen presupuestos específicos para planes, proyectos o programas dirigidos a superar las barreras tecnológicas y operativas identificadas. Esto incluye la digitalización de trámites y servicios que el Gobierno Autónomo Descentralizado

de El Pangui busca ofrecer a la ciudadanía, lo cual debe ser visto como una inversión estratégica para el desarrollo sostenible del cantón. Es imprescindible desarrollar e implementar de mecanismos de seguimiento y evaluación robustos, que permitan no solo medir el impacto y efectividad de las soluciones digitales implementadas, sino también recoger y analizar la retroalimentación de los usuarios de manera sistemática, esto facilitará la realización de ajustes oportunos y basados en evidencia, promoviendo así una mejora continua y sostenible de los servicios públicos digitales ofrecidos. La inclusión de este enfoque dentro del Plan de Ordenamiento Territorial asegurará que se destinen los recursos necesarios para abordar esta problemática de manera integral, reforzando el compromiso del gobierno con la modernización de la administración pública y el mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos.

## 10. Bibliografía

- Acuña Elba. (2022). *Gobierno Electrónico al servicio público del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Ana, I., Vera, K., & Sánchez Vázquez, L. (2015). *Universidad Técnica Particular de Loja Observatorio de Conflictos Socio-Ambientales Utpl-Obsa "Modelo de Monitoreo de conflictos sociambientales con un sistema de alerta temprana para El Pangui."*
- Arcentales Ricardo, & Gamboa Jinsop. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador*.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325003>
- Arenas, A. G. (2018). *Tramitología, simplificación de procesos administrativos y reingeniería de negocios*.
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Avila Barrios, M. (2014). *Andamios. Revista de Investigación Social*.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62832750013>
- Barragán Xavier, & Guevara Fabricio. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador E-Government in Ecuador*.
- Barrezueta Hugo. (2018). *Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Barriga Salas, J. (2020). *Gobierno electrónico Municipal: baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales*.  
<http://hdl.handle.net/11447/3472>
- Boletín-Nro-7-Dirección-de-Gestión-de-la-Información-y-Estadística-Territorial\_compressed*. (n.d.).
- Boscán Marianna. (n.d.). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Boletín de Investigación y Postgrado. Retrieved June 30, 2023, from <http://www11.urbe.edu/boletines/postgrado/?p=1432>
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (2007). (*Resolución No. 18 de La "Declaración de Santiago"*). <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Consejo Nacional de Planificación (CNP). (2017). *Plan Nacional Para el Buen Vivir*. 89.

- Delgado Fernández, T., & Sánchez Díaz, A. (2018). *Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación*.
- Fuentealba, & Madariaga. (2010). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792020000100097](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097)
- GAD Municipal El Panguí. (2023). *Organigrama Estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Panguí*.
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2019). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno \**.  
<http://users.ox.ac.uk/~shil5311,ORCIDiDhttp://orcid.org/0000-0003-1510-6820>
- Isaías, V. M., Hurtado, D., Sotaminga, M., López, S., Íñiguez, F., Becerra, M., Vera, J., Rivera, O., Chiluzza, J. C., & Ortega, J. (2022). *Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025*.
- LBTD-actualizado-30-10-2020\_c*. (n.d.).
- Legislativo, D. (2008). Constitución de la República del Ecuador. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- León, M. (2010). *Gobierno Electrónico: La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Ilustre Municipalidad de Cuenca*.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2022). *Libro Blanco y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico*.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018- 2021*. 39.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020). Libro Blanco de Territorios Digitales en Ecuador. *Ecuador Digital*, 27.
- Naser Alejandra, & Concha Gastón. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Serie Gestión Pública*, 9–12.
- Oficial Suplemento, R. (2010). *Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización*. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Oviedo Elizabeth, & Ulloa Paola. (2018). *El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano*. 39.
- Ripalda Yáñez. (2019). El Gobierno Electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

- Rodríguez Yunier-. (2020). *La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto.”* 9, 95–125. <http://orcid.org/0000-0002-8982-1256>
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital.* <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.* [www.planificacion.gob.ec](http://www.planificacion.gob.ec)
- Suing, A., Barraqueta, P., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 15(1), 39–53. <https://doi.org/10.5209/tekn.57176>
- Zambrano-Dueñas, G., & Rivadeneira-Barreiro, L. (2023). Impacto económico de transformación digital de servicios ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 478–489. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1707>

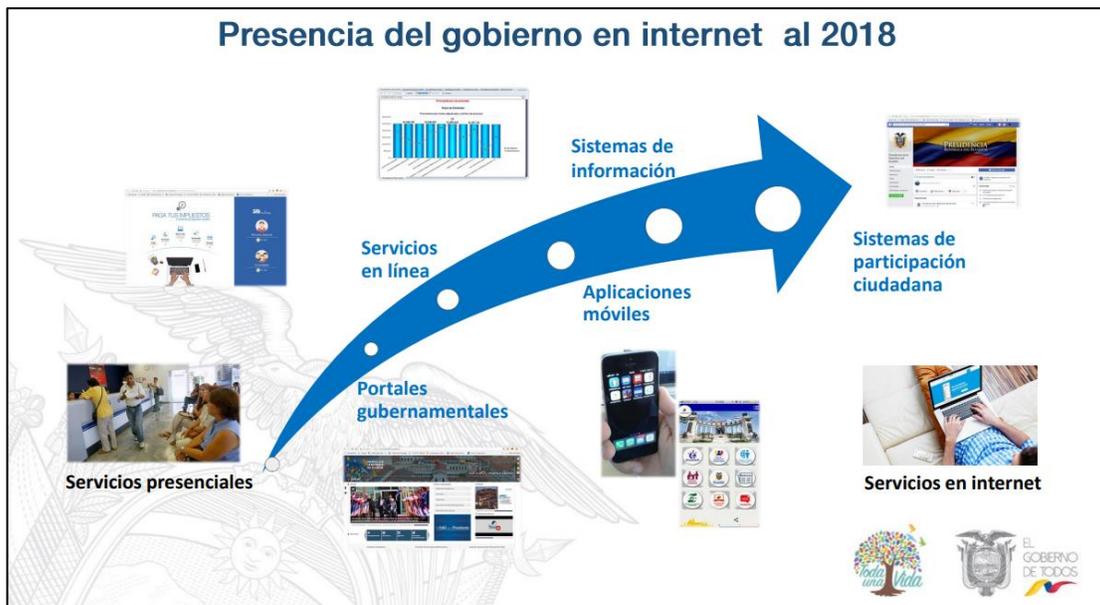
## 11. Anexos

### Anexo 1. Planes y ejes del Gobierno Electrónico.



Nota. Planes y ejes del Gobierno Electrónico Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (2022).

### Anexo 2. Evolución de la presencia del Gobierno Electrónico.



Nota. Evolución de la presencia del gobierno en internet. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (2022).

**Anexo 3.** Oportunidades de mejora del Gobierno Electrónico.



Nota. Servicios en línea, Transparencia y participación y Austeridad de los servicios electrónicos. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (2022).

**Anexo 4.** Estructura del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.



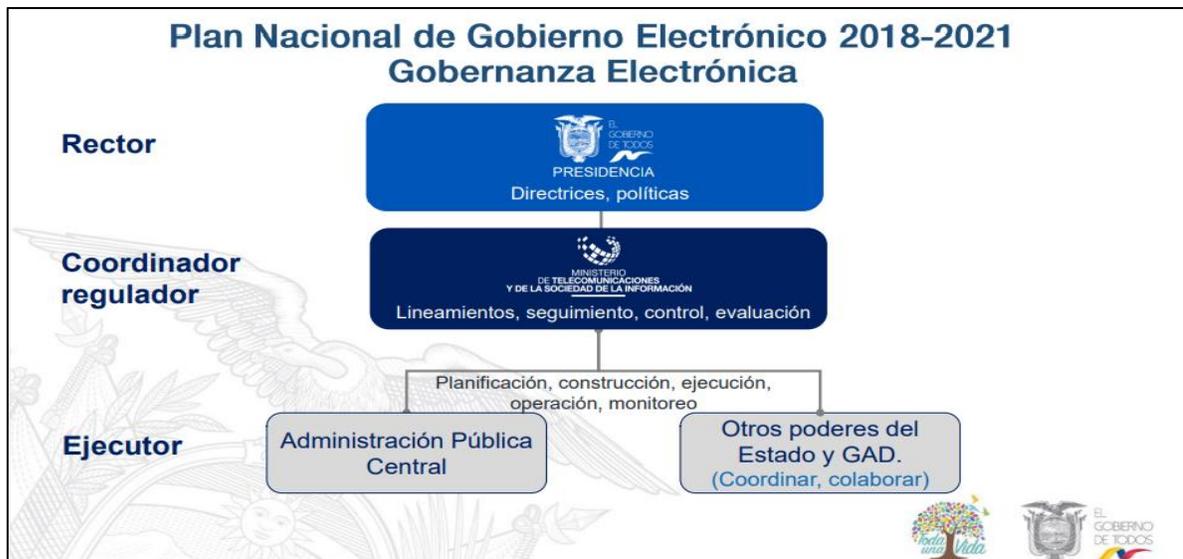
Nota. Estructura del Gobierno Electrónico. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (2022).

## Anexo 5. Programa del Gobierno Cercano



Nota. Estrategias del Gobierno Cercano. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (2022).

## Anexo 6. Entidades del Gobierno Electrónico.



Nota. Datos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (2022).

**Anexo 7. Matriz de análisis del departamento de recaudación**

  Universidad Nacional de Loja		<b>Universidad Nacional de Loja</b> <b>Facultad Jurídica Social y Administrativa</b> <b>Carrera de Administración Pública</b>		Carrera de <b>Administración Pública</b>	
<b>MATRIZ DE ANÁLISIS</b>					
<b>Escenario:</b> Departamento de recaudación del GAD El Pangui					
<b>Levantamiento de información del diagnóstico situacional del departamento de recaudación</b>					
Nro.	Criterios de observación	Si	No		
1	<b>Presencia:</b> Tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales.				
2	<b>Interacción:</b> El GAD recibe de los ciudadanos opiniones, consultas, solicitudes, quejas y denuncias de forma interactiva. Están establecidos canales de comunicación por vía de las TIC en ambos sentidos.				
3	<b>Transacción:</b> Brinda a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. El sitio web del GAD está preparado para ofrecer sus trámites y servicios en línea.				
4	<b>Transformación:</b> Oferta servicios personalizados.				
5	<b>Participación Ciudadana:</b> Solicita activamente opiniones y participación a los ciudadanos y los integra en el proceso interno de toma de decisiones.				
Observaciones:					
.....					
.....					

## Anexo 8. Entrevista

### Guía de entrevista para el levantamiento de información sobre la implementación de tramites en línea en el departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Pangui, año 2023.

#### Introducción

La presente encuesta forma parte del Trabajo de Integración Curricular titulado: Gobierno electrónico y su incidencia en la simplificación de trámites del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui, año 2023.

Por lo cual solicito su colaboración dando respuesta a cada pregunta de manera objetiva y veraz.

La información recabada es de carácter confidencial y reservada; ya que los resultados obtenidos serán utilizados solo con fines académicos.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

**Fecha de realización:** .....

<b>Datos del entrevistado</b>	
<b>Cargo que desempeña:</b>	Director de tecnología
<b>Fecha de realización:</b>	
<b>Indicaciones generales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Las preguntas son abiertas, por tanto, las respuestas no son limitadas a un solo tema en concreto.</li><li>- Se pueden generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista.</li><li>- No existe tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.</li></ul>	
<b>CUERPO O DESARROLLO</b>	
<b>Objetivo específico 1</b>	
Determinar la situación actual del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui para el proceso de habilitación de servicios en línea en su página web.	
Pregunta 1	¿Cuáles considera que son los principales desafíos que tendría que enfrentar el GAD para la habilitación de servicios en línea en el departamento de recaudación?
Pregunta 2	¿Cómo calificaría el nivel actual de infraestructura tecnológica y su capacidad para soportar la implementación de servicios en línea?
Pregunta 3	¿Existe un plan de capacitación para el personal del departamento de recaudación en cuanto a competencias digitales y uso de nuevas tecnologías?
Pregunta 4	¿Qué estrategias se han considerado o implementado para superar las barreras tecnológicas y operativas en la digitalización de los servicios?

<b>Objetivo específico 2</b>	
Identificar los tramites del departamento de recaudación que pueden ser simplificados y ofertados en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Pangui.	
Pregunta 1	¿Cuáles son los trámites que actualmente considera prioritarios para la simplificación y digitalización, y por qué?
Pregunta 2	¿Cómo cree que se aseguraría que la digitalización de trámites responda efectivamente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos?
Pregunta 3	¿De qué manera se involucraría a la ciudadanía en el proceso de identificación y simplificación de trámites?
Pregunta 4	¿Qué criterios utilizaría para evaluar el impacto de la simplificación de trámites en la eficiencia del servicio público y la satisfacción ciudadana?
<b>Objetivo específico 3</b>	
Elaborar una propuesta para la simplificación de trámites en línea del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Pangui.	
Pregunta 1	¿Podría describir las características principales que debería contener una propuesta para la simplificación de trámites en línea y cómo se alinearía con las metas de gobierno electrónico?
Pregunta 2	¿Qué medidas establecería para garantizar la accesibilidad y usabilidad de los trámites en línea para todos los ciudadanos, incluidos aquellos con acceso limitado a internet o con discapacidades?
Pregunta 3	¿Cómo se debería planificar la promoción y divulgación de los nuevos servicios en línea para asegurar su máxima adopción por parte de la población?
Pregunta 4	¿Qué mecanismos de seguimiento y evaluación se implementarían para medir la eficacia de la simplificación de trámites en línea y realizar ajustes según sea necesario?

En este anexo se encuentran las respuestas obtenidas durante la entrevista realizada al director de tecnología del GAD El Pangui. Esta entrevista fue dirigida a determinar la situación actual del departamento de recaudación en relación con la habilitación de servicios en línea.

En conjunto, estos anexos complementan el Trabajo de Integración Curricular y brindan una visión más completa sobre la situación actual del departamento de recaudación en cuanto a la habilitación de servicios en línea, las respuestas obtenidas en la entrevista realizada y la propuesta detallada para la simplificación de trámites en línea.

## Anexo 9. Solicitud enviada al alcalde de El Pangui



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

Loja, 12 de julio de 2023

Ingeniero  
Jairo Bladimir Herrera González  
**ALCALDE DEL CANTÓN EL PANGUI**  
Ciudad.-

De nuestras consideraciones:

Rocio Cecibel Chamba Poma, con cédula de identidad No. 1105217457, estudiante de octavo ciclo de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, actualmente me encuentro realizando el Trabajo de Integración Curricular o de investigación titulado: "Gobierno Electrónico y su incidencia en la simplificación de trámites del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui, año 2023.", para optar por el grado de licenciada en Administración Pública.

Por lo que me dirijo a usted para extenderle un cordial saludo deseándole éxitos en el cargo que actualmente desempeña y a la vez de la manera más comedida solicitarle se digne autorizar a quien corresponda me brinde información sobre los objetivos y alcance del Gobierno Electrónico y su incidencia en la simplificación de trámites del departamento de recaudación, así mismo se me brinde el espacio para la realización de una entrevista al director del departamento de Tecnología y al jefe del departamento de recaudación, cabe recalcar que la información recabada será utilizada exclusivamente con fines académicos en el marco de mis estudios universitarios. Como constancia de lo antes expuesto mi directora de investigación, Dra. Johvana Aguirre Mendoza Aguirre firma también la presente petición.

Por la favorable atención a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Cecibel Rocio  
Chamba Poma Firmado digitalmente por  
Cecibel Rocio Chamba Poma  
Fecha: 2023.07.12 10:43:46  
+05:00  
Rocio Cecibel Chamba Poma  
Cel:0988916025  
Correo electrónico: [rocio.chamba@unl.edu.ec](mailto:rocio.chamba@unl.edu.ec)

JOHVANA  
ERMILA AGUIRRE  
MENDOZA Firmado  
digitalmente por  
JOHANA ERMILA  
AGUIRRE MENDOZA  
Dra. Johvana Aguirre Mendoza  
Cel:0993875393  
Correo electrónico: [johvana.aguirre@unl.edu.ec](mailto:johvana.aguirre@unl.edu.ec)

Facultad Jurídica, Social y Administrativa  
072-56 7929  
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconi Espinosa",  
Calleja letra "S", Sector La Argelia - Loja - Ecuador

**Anexo 10.** Certificado de traducción de inglés

Loja 04 de marzo del 2024

Sr. Hugo Mauricio Poma Macas

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN IDIOMA INGLÉS**

**CERTIFICO:**

Que he realizado la traducción de español a inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular denominado: "*Gobierno electrónico y su incidencia en la simplificación de trámites del departamento de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Pangui, año 2023*" de la autoría de la Srta. **Rocio Cecibel Chamba Poma** con cedula de identidad N°: 1105217457, estudiante de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja.

El apartado del Abstract es una traducción textual del Resumen aprobado en español.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes, facultando a la interesada hacer el uso del presente en lo que considere conveniente.



**Lic. Hugo Mauricio Poma Macas**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN IDIOMA INGLÉS**

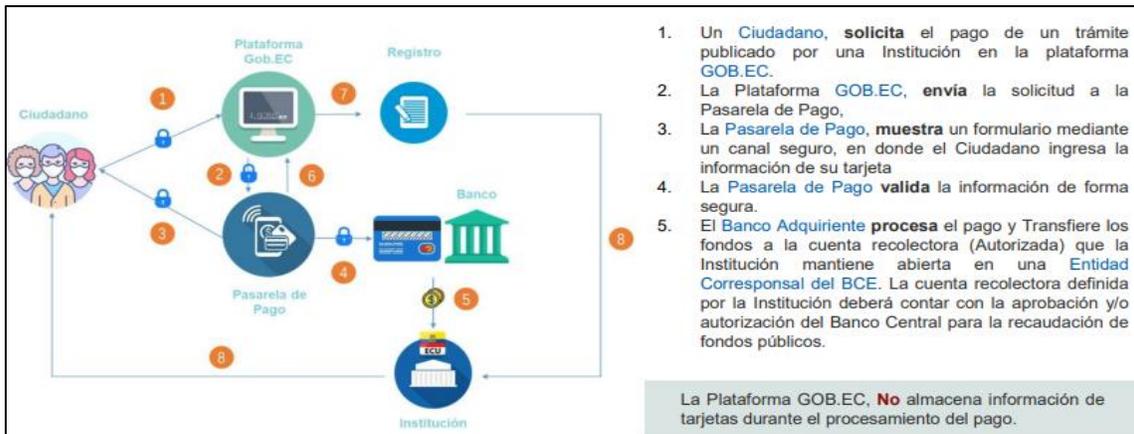
**NUMERO DE REGISTRO SENESCYT. 1008-2016-17554507**

**Anexo 11.** Proceso para generar el pago de un trámite.



Nota. Datos obtenidos del Portal Único de Trámites Ciudadanos.

**Anexo 12.** Modelo de operación de un trámite en línea.



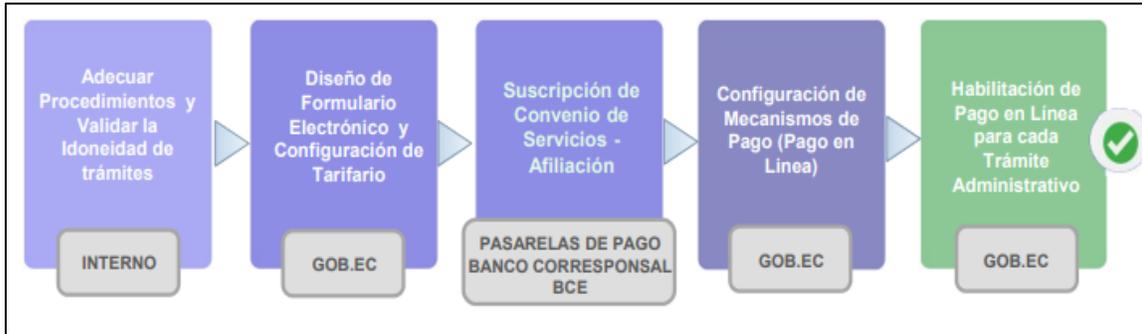
Nota. Datos obtenidos del Portal Único de Trámites Ciudadanos.

**Anexo 13.** Pasarela de pagos.



Nota. Datos obtenidos del Portal Único de Trámites Ciudadanos.

**Anexo 14.** Proceso de activación de pagos en línea.



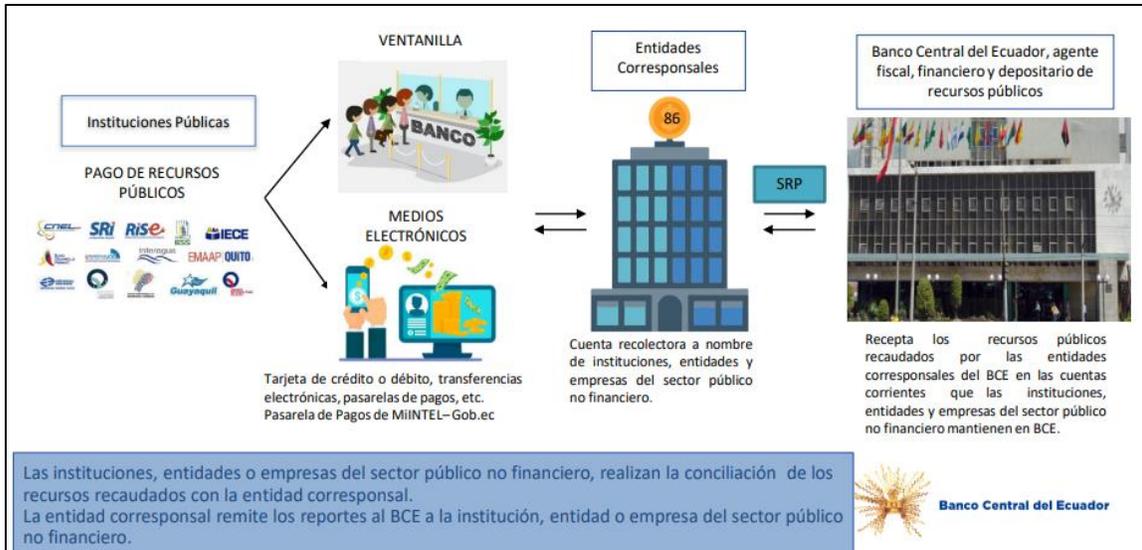
Nota. Datos obtenidos del Portal Único de Trámites Ciudadanos.

**Anexo 15.** Medios para acceder al trámite de autorización para la recaudación.

Plataforma BCE	Plataforma GOB.EC	Gestión Documental Quipux
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.bce.ec">https://www.bce.ec</a></li> <li>• Trámites BCE</li> <li>• Entidades Públicas No Financiera</li> <li>• Autorización para la apertura de cuenta recolectora para la recaudación de recursos públicos</li> <li>• Trámite en Línea</li> <li>• Iniciar Tramite en línea</li> <li>• Registrar los campos solicitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.gob.ec">https://www.gob.ec</a></li> <li>• Trámite en línea</li> <li>• Consultar trámites en línea digitalizados.</li> <li>• Autorización para la apertura de cuenta recolectora para la recaudación de recursos públicos</li> <li>• Iniciar Tramite en línea</li> <li>• Registrar los campos solicitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de solicitud</li> <li>• Adjuntar nombramiento certificado</li> <li>• Adjuntar convenio de servicios de recaudación suscrito o actualizado de ser el caso</li> </ul>

Nota. Datos obtenidos del Portal Único de Trámites Ciudadanos.

**Anexo 16.** Esquema de recaudación en línea.



Nota. Datos obtenidos del Portal Único de Trámites Ciudadanos.

**Anexo 17.** Indicadores que integran los ejes de contenidos y usabilidad del GE.



Nota. Datos obtenidos del Portal Único de Trámites Ciudadanos.

**Anexo 18.** Contenidos del modelo evolutivo del gobierno electrónico.



Nota. Datos obtenidos del Portal Único de Trámites Ciudadanos.