



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración pública

Propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos, mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

**Trabajo de integración curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración Pública**

AUTOR:

Mathias Andrés Díaz Jiménez

DIRECTOR:

Ing. Diana Larreategui, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2024

Certificación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **LARREATEGUI MORENO DIANA ALEXANDRA**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SITIO WEB PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, MEDIANTE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS DE LOJA, AÑO 2024**, perteneciente al estudiante **MATHIAS ANDRES DIAZ JIMENEZ**, con cédula de identidad N° **1106010885**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 5 de Agosto de 2024



DIANA ALEXANDRA
LARREATEGUI MORENO

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-001941

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Mathias Andrés Díaz Jiménez**, declaro ser autor/a del presente Trabajo de Integración Curricular o de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma

Cédula de identidad: 1106010885

Fecha: 05 de agosto de 2024

Correo electrónico: mathias.diaz@unl.edu.ec

Teléfono: 0939429993

Carta de autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.

Yo, **Mathias Andrés Díaz Jiménez**, declaro ser autor/a del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación denominado: **Propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos, mediante gobierno electrónico para el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos De Loja, año 2024**, como requisito para optar por el título de **Licenciado 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 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 las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los cinco días del mes de agosto de dos mil veinticuatro

Firma

Autor: Mathias Andrés Díaz Jiménez

Cédula: 1106010885

Dirección: Loja

Correo electrónico: mathias.diaz@unl.edu.ec

Teléfono: 0939429993

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director/a del Trabajo de Integración Curricular: Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno. Mg. Sc.

Dedicatoria

Agradezco a Dios por la sabiduría y guía en cada paso dado, en pro de un mejor desarrollo dentro de mi vida, a mis abuelitos y mi madre quienes han sido pilares fundamentales y me han proporcionado su apoyo incondicional, mi gratitud es infinita hacia ustedes por ser la razón de mi vida y por ser quienes siempre han creído en mí.

Mathias Andrés Díaz Jiménez

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, por ofrecerme la oportunidad de formarme dentro de la carrera de Administración Pública, aportándome los saberes necesarios para desarrollarme como profesional y como persona.

A la planta docente de la carrera de Administración Pública por compartir sus conocimientos y los consejos dados en pro de mejorar nuestras habilidades.

Agradezco de manera especial a mi tutora, Ing. Diana Larreategui, la cual me a proporcionado apoyo incondicional dentro de mis actividades académicas convirtiéndose en una guía y pilar fundamental durante el proceso de desarrollo del Trabajo de Integración Curricular.

Mathias Andrés Díaz Jiménez

Índice de Contenidos

Certificación	i
Autoría	ii
Carta de autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Contenidos	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
1. Título:	1
2. Resumen	2
Abstract	3
1. Introducción	4
2. Marco Teórico	7
4.1. Antecedentes.....	8
4.2. Bases Teóricas.....	11
4.2.1. Teoría del ciclo de Deming o del PDCA (1989).....	11
4.2.2. Teoría de la Difusión de Innovaciones: Evolución y uso en los Sistemas de Información.....	12
4.2.3. Teoría de la nueva gestión pública	13
4.3. El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública.....	15
4.4. Plan Gobierno Electrónico 2014 – 2017.....	17
4.4.1. Actores de Gobierno Electrónico	17
4.4.2. Modelos de relacionamiento de actores de Gobierno Electrónico.....	18
4.5. Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021.	19
4.6. Agenda de transformación Digital del Ecuador 2022 – 2025.....	21
4.7. Fases de Gobierno Electrónico.....	23
4.8. Gobierno Electrónico en los Gobiernos Autónomos Descentralizados:.....	24
4.9. Marco Referencial:.....	32
4.10. Marco Conceptual:	33
4.10.1. Gobierno Electrónico.....	33
4.10.2. Tecnologías de la información y comunicación TICS	34

4.10.3.	Transparencia:	34
4.10.4.	Participación Ciudadana	35
4.10.5.	Servicios Públicos	35
4.10.6.	Gestión:	35
4.10.7.	Diagnóstico:	35
4.10.8.	Gobernabilidad Electrónica:	36
4.10.9.	Servicios Electrónicos:	36
4.10.10.	Democracia Electrónica (E-Democracia):.....	36
4.10.11.	Administración Electrónica:	36
4.10.12.	Sitio Web:	37
4.10.13.	Innovación:.....	37
4.10.14.	Accesibilidad:	37
4.10.15.	Brecha Digital:.....	37
4.10.16.	Ecosistema Digital:.....	38
4.10.17.	Cultura Digital:	38
4.10.18.	Interoperabilidad:	39
4.10.19.	Transformación Digital	39
4.10.20.	Inclusión Digital:	39
4.10.21.	Territorio Digital:.....	39
4.10.22.	Gobierno Abierto:	40
4.10.23.	Gobierno Cercano:.....	41
4.10.24.	Gobierno Eficaz y Eficiente:	41
4.11.	Propuesta de investigación:	41
5.	Metodología	43
5.1.	Área de estudio	43
5.2.	Población de estudio	43
5.3.	Enfoque	44
5.4.	Alcance.....	44
5.5.	Técnica de investigación.....	45
5.5.1.	Objetivo 1	45
5.5.2.	Objetivo 2	45
6.	Resultados	47
6.1.	Análisis del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja..	47
6.2.	Matriz de Tows	47
6.3.	Análisis PESTEL	48
6.4.	Análisis AMOFHIT	49
6.5.	Justificación de la propuesta.....	56

7. Discusión	70
7.1. OE1: Diagnosticar la situación actual de las TIC´S en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.	70
7.2. OE2: Elaborar la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.	71
7.3. Objetivo general: Proponer la implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.	74
8. Conclusiones	75
9. Recomendaciones	77
10. Bibliografía.....	78
11. Anexos	83
11.1. Ficha de Observación	83
11.2. Grupo Focal	84
11.3. Entrevista	85
11.4. Socialización del modelo de propuesta.	86
11.5. Certificado de aprobación y validación de la propuesta por parte del Consejo Cantonal.....	88
11.6. Certificación Abstract	89

Índice de Tablas

Tabla 1	Antecedentes de la investigación.....	8
Tabla 2	Principios de la NGP “Cinco R”.....	15
Tabla 3	Marco Legal.....	27
Tabla 4	Personal administrativo del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.....	44
Tabla 5	Matriz de los aspectos generales del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.....	48
Tabla 6	Matriz de análisis AMOFHIT	49
Tabla 7	Información de la Ficha de observación.....	52
Tabla 8	Matriz TOWS.....	54

Índice de Figuras

Figura 1 Teoría del PDCA	12
Figura 2 Elementos de la teoría de la difusión de innovaciones	13
Figura 3 Pilares de la nueva gestión pública	14
Figura 4 Modelos de relacionamiento de actores de GE	19
Figura 5 Programas del plan del Gobierno Electrónico	20
Figura 6 Pilares del quinto eje de la agenda de transformación digital	22
Figura 7 Fases de Gobierno Electrónico	23
Figura 8 Las TIC dentro de la administración Pública	25
Figura 9 Ubicación del área de estudio	43
Figura 10 Fases de Gobierno Electrónico	57
Figura 11 Diseño de la propuesta del sitio web	58
Figura 12 Inicio de página sección de institución	59
Figura 13 Sección consulta de trámites (Consulta de requisitos)	60
Figura 14 Sección servicio de consulta de requisitos (Consulta de denuncias).....	61
Figura 15 Sección servicio de consulta de requisitos (Consulta de Acto Administrativo).....	62
Figura 16 Sección servicio de consulta de trámites (Consulta de Requisitos)	63
Figura 17 Sección de Normativa vinculada con la barra de inicio (Transparencia)....	64
Figura 18 Sección de grupos de atención.	65
Figura 19 Sección de grupos de atención (Cursos).....	66
Figura 20 Sección de información estadística (Rendición de cuentas)	67
Figura 21 Sección de información estadística	68

1. Título:

Propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos, mediante gobierno electrónico para el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

2. Resumen

La finalidad de la investigación es la propuesta de un sitio web como herramienta para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico, este mismo se identificó por medio de un diagnóstico situacional en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, detectando la carencia de un medio o mecanismo digital, donde la institución pueda generar un contacto directo con los usuarios, este medio orienta a que la planta administrativa del Consejo adopten una mejora continua y con ello una modernización dentro de la esfera pública. En esta razón de lo expuesto, se dio el planteamiento a esta propuesta investigativa como alternativa de solución para facilitar la simplificación de trámites, el acceso a la información, la participación y contacto directo con la ciudadanía, permitiendo brindar a los usuarios un servicio de calidad. La metodología empleada direccionada al empleo de método inductivo y un alcance exploratorio – descriptivo, las teorías utilizadas fueron el ciclo de la mejora continua PDCA de Deming (1989), la teoría de la difusión de innovaciones y la teoría de la nueva gestión pública, las cuales se enmarcan dentro de la línea de investigación del GE, así mismo, la aplicación de los instrumentos de recolección de la información fueron (entrevista – grupo focal y ficha de observación) mismas que van enmarcadas en las teorías mencionadas, de igual manera, mediante los mismos se obtuvo información pertinente para la elaboración de la propuesta investigativa; a través del tipo de investigación fue posible determinar el empleo de las herramientas PESTEL y AMOFHIT, así como también se desarrolló la elaboración de una matriz TOWS en base al previo análisis realizado en el ámbito interno y externo del Consejo, con el fin de diseñar estrategias orientadas a dar respuesta a las necesidades encontradas en la institución.

Palabras clave: TIC'S, GE, participación *ciudadana*, *gestión interna*, *esfera pública*, *mejora continua*.

Abstract

The purpose of the research is the proposal of a website for the management of administrative procedures through electronic government, this was identified through a situational diagnosis in the Cantonal Council of Integral Protection of Rights of Loja, detecting the lack of a digital means or mechanism, where the institution can generate a direct contact with users, this means orients the administrative plant of the Council to adopt a continuous improvement and thus a modernization within the public sphere. For this reason, this research proposal was proposed as an alternative solution to facilitate the simplification of procedures, access to information, participation and direct contact with citizens, allowing to provide users with a quality service. The methodology used was based on the use of the inductive method and an exploratory-descriptive scope, the theories used were Deming's PDCA continuous improvement cycle (1989), the theory of the diffusion of innovations and the theory of new public management, which are framed within the line of research of the GE, Likewise, the application of the information gathering instruments were (interview - focus group and observation sheet), which are framed within the aforementioned theories; likewise, relevant information for the elaboration of the research proposal was obtained through these instruments; Through this type of research it was possible to determine the use of the PESTEL and AMOFHIT tools, as well as the elaboration of a TOWS matrix based on the previous analysis carried out in the internal and external environment of the Council, in order to design strategies oriented to respond to the needs found in the institution.

Key words: ICT'S, GE, citizen participation, internal management, public sphere, continuous improvement.

1. Introducción

Este trabajo de integración curricular se rige bajo la línea de investigación del Gobierno Electrónico, como una herramienta la cual contribuya a la mejora de prestación de servicios públicos en beneficio de los usuarios, y ciudadanía por parte del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, mismo que no cuenta con un gobierno electrónico desarrollado, mediante el diseño de estrategias que permitan inducir la modernización de la entidad y la digitalización de los servicios públicos aumentando la eficiencia y eficacia dentro de lo que estipula la nueva gestión pública, así mismo que la institución comulgue con la transparencia y participación ciudadana dentro del sector público.

La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana (Sánchez, 2007).

Pues, en el año 2007 el gobierno electrónico surge como una respuesta para la esfera de la Administración Pública del Ecuador, consolidándose continuamente en el año 2009 mediante el primer Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un elemento clave dentro del sistema político, la implementación de este mecanismo contribuyo con la transparencia, la inclusión e igualdad de oportunidades, la participación activa de los ciudadanos, la eficiencia y eficacia, también la lucha contra la corrupción, fomentando un acercamiento directo con el ciudadano y una mejor prestación de servicios públicos mediante una total transformación de la gestión gubernamental en el país (Clarisa, Arrobo y Gino, 2018)

Desde entonces, dentro del sistema político ecuatoriano mediante la inserción del gobierno electrónico, se promueve y consolida dentro de la sociedad un esquema de gobernabilidad digital la cual proporciona servicios públicos eficientes y de mejor calidad, contribuyendo al crecimiento de diversas esferas políticas, culturales, económicas que faciliten el acceso y optimización de los servicios proporcionados a la ciudadanía. Este trabajo de investigación se encuentra en marcado en la normativa de La Constitución de la República 2008, Plan Nacional de Gobierno Electrónico, La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, La Agenda de Transformación Digital, COOTAD, en donde se estipulan directrices y lineamientos que la inserción del gobierno electrónico debe darse de manera progresiva, y deben integrarse dentro de las

instituciones públicas, en pro de promover una mejor administración pública apoyada en herramientas que generen mayores oportunidades de acercamiento, interacción y participación con la ciudadanía.

La implementación de un gobierno electrónico que conlleva el uso de las TIC's representa fundamentalmente la nueva configuración de procesos internos para provocar un impacto positivo hacia los ciudadanos, las empresas, y otras agencias públicas en la manera de concebir procesos de trabajo y gestión de recursos humanos. (Clarisa, Arrobo y Gino, 2018)

Basándose en lo mencionado anteriormente este trabajo de investigación tiene como objetivo general: Proponer la implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024, de la misma manera se dio paso a los objetivos específicos que permitan cumplir con el propósito del mismo:

- Diagnosticar la situación actual de las TIC'S en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.
- Elaborar la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

Por ende dentro del primer objetivo específico se realizó un diagnóstico situacional, el cual permitió conocer detalladamente como es la situación actual de las TIC'S dentro del Consejo, por lo cual, se pudo analizar cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de esta manera se conoció la necesidad de incorporar estrategias precisas que contribuyan con un cambio y mejora continua en pro del desarrollo de la institución, consecuentemente, en el segundo objetivo específico se elabora la propuesta de un sitio web como medio o mecanismo digital para la gestión de trámites administrativos, con el fin de proporcionar un acercamiento y participación con la ciudadanía, así mismo, que los servicios ofrecidos sean simplificados en el menor tiempo posible, promoviendo una atención oportuna, eficaz y eficiente.

Cabe recalcar, que los alcances que brinda el presente trabajo de investigación no son solamente de carácter descriptivo, el mismo tiene un enfoque el cual va más allá y se centra en la propuesta de una herramienta la cual contribuya con el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, a mejorar la calidad de sus servicios así mismo optimizando los procesos dentro de su gestión interna, implementando la adopción e incorporación del gobierno electrónico ,el cual contribuye directamente a una modernización que va de la mano con la innovación dentro de la gestión pública, que permite agilizar la atención, y fortalecer la relación de comunicación y participación con la ciudadanía. Además, se espera que los resultados y

recomendaciones puedan ser aplicadas dentro de la institución y así mismo contribuir con el desarrollo y enriquecimiento de la gestión pública en esta entidad.

2. Marco Teórico

El problema central de la presente investigación radica en la falta de un mecanismo digital para “El Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja”, la cual sirva como herramienta de apoyo para todos quienes conforman la comunidad del Consejo Cantonal y a su vez mediante esta, logre generar el acceso a la información, la simplificación de los procesos y trámites administrativos que se realizan y ofrecen dentro de esta entidad gubernamental, contribuyendo a promover una mayor participación y accesibilidad a la ciudadanía.

Desde antes de la aparición del GE, la ciudadanía para realizar algún trámite, o simplemente obtener información, debía acercarse de manera obligada, a las instalaciones de las entidades, algunas incluso, estaban concentradas en la capital del país, aquello demandaba pérdida de tiempo y el gasto oneroso de recursos económicos en movilización, agregado a una serie de factores que se relacionan con la burocracia y, por ende, la corrupción. El Gobierno electrónico GE o e-Gobierno, se basa en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), donde las instituciones públicas cuentan con herramientas, aplicadas con diversas estrategias para lograr eficacia y eficiencia en la gestión pública, buscando transparentar sus acciones e incentivando la participación ciudadana (Ripalda, 2019).

La notable importancia que tiene la presencia tecnológica en la actualidad es de suma relevancia, ya que, dentro de la nueva gestión pública la inserción de la innovación digital, permite por medio de canales y plataformas digitales se sistematicen procesos administrativos mediante redes en aspectos económicos, científicos, académicos, políticos y de cambio social. Por ello, según lo mencionado por Daza (2015), la innovación tecnológica se propicia a través de la dinámica de relaciones entre instituciones, organizaciones, organismos públicos y privados, otros actores individuales, donde el punto de interés convergente son los flujos de información y conocimiento entre dichos actores.

Desde algunos años, los gobiernos a través de las administraciones públicas han comenzado una etapa de transformación de sus procesos internos y de las herramientas para llevarlos a cabo. Es así como las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) han jugado un papel importante en la manera de implementar estos procesos de modernización. El gobierno electrónico o e-gobierno es una parte fundamental de la aplicación de estas tecnologías y constituye una de las principales reformas a la gestión pública de los gobiernos. (Clarisa Zamora, Arrobo & Cornejo, 2017).

4.1. Antecedentes

Tabla 1

Antecedentes de la investigación

Tema	Autor	Resumen	Conclusión
Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: un análisis desde la teoría política	Manuel Villoria y Álvaro Ramírez Alujas	Según menciona que dentro de un marco globalizado existen múltiples tipologías vinculadas con las TIC es por ello que resalta la presencia del GE (Gobierno Electrónico) en aspectos esenciales como lo es la entrega de servicios, lo cual logra que mediante este ámbito de globalización en unión con la modernización se simplifiquen ciertos tipos de procesos y con ello se torne más ágil la prestación de servicios mediante mecanismos de atención al cliente digitalizados en diferente áreas del sector público, todo ello se vuelve favorable y favorece la mejora continua de estrategias digitales en el ámbito de automatización de procesos en la infraestructura digital de las instituciones.	La inserción del Gobierno Electrónico (GE) destaca la importancia de herramientas digitales, dentro de los procesos administrativos de las instituciones públicas, ya que permiten que se cree un ambiente dinámico en referencia a la simplificación de ciertos, tipos de tramites, mediante la digitalización y modernización de la gestión pública administrativa logrando consecuentemente que los servicios ofrecidos por las entidades públicas sean más simples e innovadores.
Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales	Víctor Andrés Delgado Tapia	Lo que menciona hace referencia a que dentro de las entidades gubernamentales la implementación del gobierno electrónico, fomenta la mejora democrática y participativa entre el gobierno y la ciudadanía ya que mediante el uso e implementación de servicios digitales todo estará al alcance de los usuarios y con ello promueven efectividad, en cuanto a la atención ofrecida por la entidad ya que agilizará cualquier tipo de proceso y a su vez mantendrá interoperabilidad con demás instituciones gubernamentales y con ello optimizará la obtención de procesos solicitados.	Mediante el uso e implementación de herramientas digitales dentro de las instituciones públicas del país para la prestación de servicios a la ciudadanía contribuirá directamente a una mayor eficiencia por parte del estado con la comunidad ya que contrarrestará la excesiva demanda y saturación que se presenta al momento de realizar trámites, presenciales en las entidades públicas ya que por medio de estos medios digitales y la interoperabilidad que mantengan entre ellas las entidades gubernamentales se podrá simplificar procesos dentro de la gestión pública.
El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia	Juan Félix Ripalda Yáñez	Nos dice que mediante el uso e implementación del G-E por parte del estado, las funciones públicas de la institución, tendrán un mayor grado de transparencia y con ello permitirá la evaluación constante de la forma en como operativiza la entidad con ello permite indagar sobre quienes ejercen laboralmente dentro de la institución y así identificar	La aplicación del gobierno electrónico conjuntamente con el uso de las plataformas digitales y el constante acercamiento con la ciudadanía, estas mismas permiten que exista mayor transparencia ya que se debe publicar constantemente acontecimientos de

en la gestión pública.		casos relacionados al Nepotismo evitando situaciones, corruptas dentro del estado a su vez, la implementación de servicios digitales se tornara más efectiva ya que la atención muchas de las veces será automatizado 24/7 los 365 días del año y por otro lado mostrara a la ciudadanía acceso fácil y llamativo con múltiples herramientas que les permita agilizar el proceso o tramite solicitado.	carácter relevante para la población y que con ello puedan estar informados ante cualquier suceso o situación de interés público.
Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como herramienta pedagógica en la era digital	Mireya Stephania Cattán Arellano	Las TIC son preponderantes por la incidencia que tienen en la vida de las personas. La educación no puede mantenerse ajena a esta situación. Sin embargo, parecería que en las aulas la integración de las TIC se ah visto limitada, ello se puede dar debido a la falta de conocimiento y manejo por parte de los docentes, alas posibilidades que ofrecen las TIC para optimizar los procesos de enseñanza y aprendizaje; esta escaza formación de los docentes y la falta de dotación de herramientas e infraestructura tecnológica, limita aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas herramientas tecnológicas.	Es importante destacar que dentro de la esfera pública, en el ámbito educativo la presencia de las tecnologías es de gran importancia ya que la interacción y dinámica mediante videos, pizarras interactivas, bibliotecas virtuales, plataformas virtuales entre otras, con la cual se puede inducir las TIC, permiten ofrecer una mejor educación ya que la información se encuentra en constante actualización de los contenidos, por otro lado permite acceder a diversos medios y formatos que fomenten una participación constante, obteniendo un mejor provecho de la información que sea intercambiada dentro y fuera de las aulas.
Estudio de map server para aplicaciones e-government caso aplicativo: gobierno autónomo descentralizado parroquial de San Andrés.	PAOLA GABRIELA VINUEZA NARANJO	Los Sistemas de información globales que intercambien información territorial y metadatos a través de nuevas tecnologías, estos datos deben ser estructurados mediante geoportales, utilizando herramientas de código libre (Map Server) que garantice el cumplimiento de los decretos de orden públicos con los que los GADs provean la información territorial necesaria para que el ciudadano satisfaga la transparencia conjunta con las autoridades.	Dentro del gobierno electrónico la información está disponible en todo momento, si a la misma se le suma la incorporación de otras herramientas como los geoportales, la información estará mejor estructurada, promoviendo transparencia dentro de la gestión dada en las entidades gubernamentales, el acceso a verificar el cumplimiento de los decretos de orden público, se verá reflejado, por ende la ciudadanía y los funcionarios u autoridades de turno estarán enlazados dentro de una esfera de transparencia y participación ciudadana.

Nota: Elaboración propia del autor de acuerdo a (Villoria & Ramírez, 2013; Delgado, V. , 2022; Yáñez, 2019; Cattán M. , 2019; Vinueza P. , 2012)

Para efectos de la presente investigación es relevante abordar proyectos previos concernientes al tema con el propósito de conocer el proceso de implementación y los resultados obtenidos.

El Gobierno Electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno, pues el E- Gobierno constituye un compromiso permanente con la administración pública que busca mejorar la relación entre los ciudadanos y el sector público o las autoridades, para ello toma como apoyo el uso de las Tics , facultando al ciudadano el acceso a la información, resultando una mejora significativa en la administración pública (Acuña, 2022).

El Gobierno Electrónico como instrumento de modernización en el sector público cobra importancia, ya que ha sido fundamental para mejora en temas como la eficiencia y eficacia al momento de entregar y gestionar un servicio público a la ciudadanía, ahorrando tiempo y mejorando la calidad de estos. Los resultados actualmente se traducen en transparencia, reducción de costos y trámites y prontitud en la atención del servicio requerido. Además, se genera una cultura digital, tanto en el funcionario como en el usuario del servicio (Cano, 2017).

Actualmente tiene para el logro de lo planificado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, ente encargado de mejorar la eficiencia de las instituciones públicas, ha sido necesario transformar toda la gestión pública en el país. La finalidad del Gobierno electrónico es acercar al ciudadano de una forma visible y práctica, que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos, pero para que exista excelencia es necesario la mejora continua, la innovación y una mejor interacción entre los diferentes actores del Gobierno Electrónico. La misión del Plan de Gobierno Electrónico en Ecuador es la de “ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz” (Zamora, et al., 2017).

El objetivo primordial en lo que representa la gestión electrónica constituye el acercar el Estado a los ciudadanos y con ello lograr incrementar la participación en lo que tiene que ver en las decisiones públicas. Es decir, las TIC en referencia con el GE constituye un instrumento muy poderoso la cual promueve la participación ciudadana. El impacto que tiene la introducción de las TIC en la planificación estratégica de los servicios públicos está dando como resultado cambios en diversas áreas; salud, economía, impuestos, justicia, etc. Si bien existe un incremento significativo de las TIC en los últimos años esto conlleva a nuevos e interesantes canales en lo que tiene que ver la provisión de servicios a la sociedad, y también en el mejoramiento de la

información que llega a los ciudadanos permitiendo su acceso sin límites (Arcentales y Gamboa, 2019)

4.2. Bases Teóricas

4.2.1. Teoría del ciclo de Deming o del PDCA (1989).

El ciclo PDCA, conocido también conocido como rueda de Deming, curiosamente no fue creado por el profesor William Edwards Deming, sino por el físico norteamericano Walter Andrew Shewhart en 1939. Lo que conocemos hoy como el Ciclo PDCA comenzó a desarrollarse en la década de 1920. En ese momento, el ingeniero Walter Shewhart creó el Control Estadístico de Procesos (CEP), una herramienta de calidad diseñada para prevenir y detectar defectos. En la década de 1950, este tipo de control se volvió más popular. El profesor y matemático estadounidense William Deming, considerado un maestro en la gestión de la calidad, mejoró el CEP. Por esta razón, el PDCA también se conoce como la Metodología Shewhart o la Metodología Deming, en honor a sus creadores. Inicialmente, la metodología PDCA se aplicaba en la gestión de la calidad, pero pronto se expandió (Castillo, 2019).

Hoy en día, se utiliza para la mejora continua de una serie de procesos organizacionales, promoviendo la mejora continua en instituciones de todos los sectores, en donde se especifican una serie de pasos, los cuales hay que tomar en consideración para poderla aplicar su objetivo es acelerar y mejorar la calidad de los procesos dentro de las instituciones, PDCA como sus siglas lo indican traducido del inglés al español se entiende como P (Plan o Planificar) D (Do o hacer) C (Check o verificar) A (Act o Actuar). Estos pasos trabajan conjuntamente en forma de un ciclo continuo, impulsando mejorar, al revisar constantemente un proceso para identificar los eslabones débiles a medida que evolucionan (Deming y Medina, 1989)

Tiene cuatro etapas que trabajan como un ciclo para impulsar el progreso con el tiempo. Las etapas son:

- **Planificar:** Inicialmente, es necesario hacer un diagnóstico para identificar los problemas existentes, definir las prioridades de lo que hay que mejorar o incluso detectar nuevas oportunidades. Por ello, encontrar el problema u oportunidad, establece los objetivos y planifica como se abordará el problema o se aprovechará la oportunidad.
- **Hacer:** Es el momento de poner en práctica la planificación. Durante la ejecución, se intenta también recoger datos para poder controlar el proceso y medir los resultados, independientemente de si son positivos o negativos.
- **Comprobar:** Verificar los resultados es probablemente la fase más importante del ciclo PDCA. Se debe prestar suficiente atención para que los errores recurrentes no se

presenten nuevamente y se produzca así una mejora evidente. Esta fase se caracteriza por la verificación activa y la evaluación de la efectividad del plan original.

- **Actuar:** Finalmente, es posible tomar acciones correctivas -por lo general-, pero también de mejora cuando se detectan oportunidades, que se podrán aplicar en toda la organización. Si todo fue de acuerdo con el plan y los resultados son satisfactorios, no es necesario desviarse del curso original.

Figura 1

Teoría del PDCA



Nota: Elaboración propia del autor de investigación.

4.2.2. Teoría de la Difusión de Innovaciones: Evolución y uso en los Sistemas de Información

Everett Rogers (1962), sociólogo norteamericano, desarrolló como parte de su Tesis Doctoral en Sociología la Teoría de la Difusión de la Innovación (TDI). Como elemento adicional se plantea que la adopción de una innovación es un proceso de distintas etapas; proceso que es influenciado por antecedentes propios del entorno en el que se va a implementar la innovación tales como la identidad del actor o la percepción de la situación y produce un resultado, que, a manera de resumen, se manifiesta en la decisión de adoptar o rechazar una innovación. Este proceso se divide en cinco etapas, en las cuales se ponen de manifiesto las cinco características perceptibles de la innovación. Estas etapas inician con la búsqueda de información por parte de la unidad de decisión, la cual, busca disminuir el nivel de incertidumbre asociado a la aparición de una innovación. Posteriormente la entidad generará una percepción sobre la innovación misma, generando una decisión ya sea de adopción o rechazo de la solución novedosa (COGESTEC, 2012)

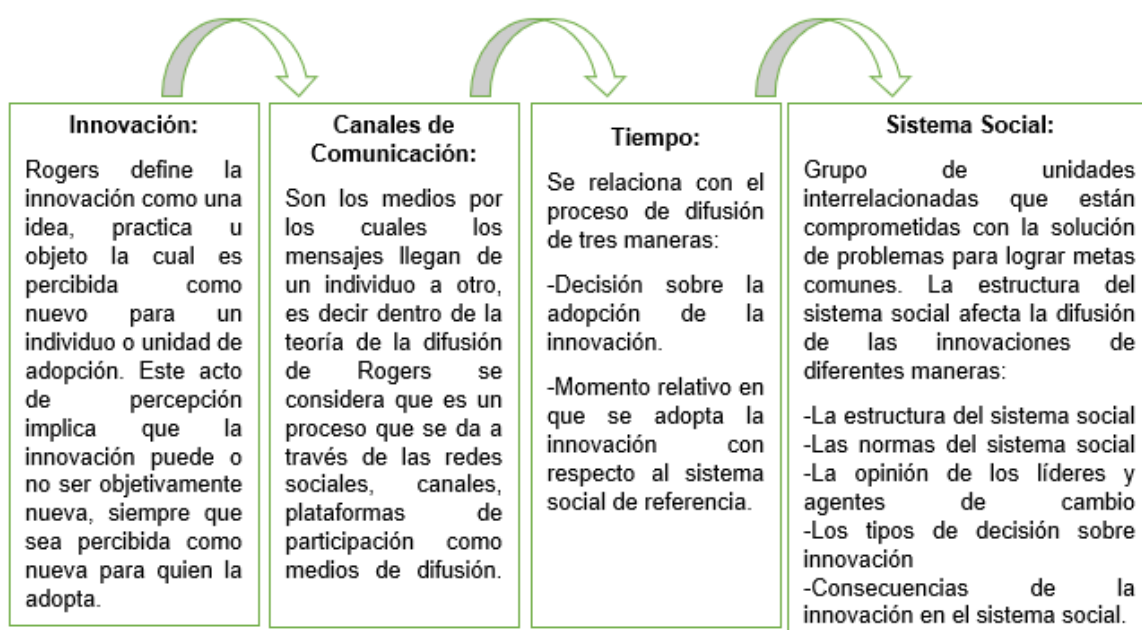
La teoría de la difusión de la innovación es una herramienta útil para analizar la difusión de la innovación. La teoría proporciona información sobre cómo las nuevas

ideas y tecnologías se difunden en la sociedad y puede ayudar a organizaciones e individuos a desarrollar estrategias efectivas para introducir nuevas innovaciones.

La teoría de la difusión de innovaciones nos ayuda a comprender la adopción de la innovación en referencia a un proceso de cambio social esta teoría se fundamenta particularmente por medio de cuatro elementos: la innovación, los canales de comunicación, el tiempo y el sistema social, resaltando que la difusión de los procesos por medio del cual la innovación es compartida es a través de ciertos canales en un momento y tiempo específico dentro de un sistema social (Giron, 2007).

Figura 2

Elementos de la teoría de la difusión de innovaciones



Nota: Elaboración propia tomado de la teoría de la difusión de innovaciones Everett Rogers (1962)

4.2.3. Teoría de la nueva gestión pública

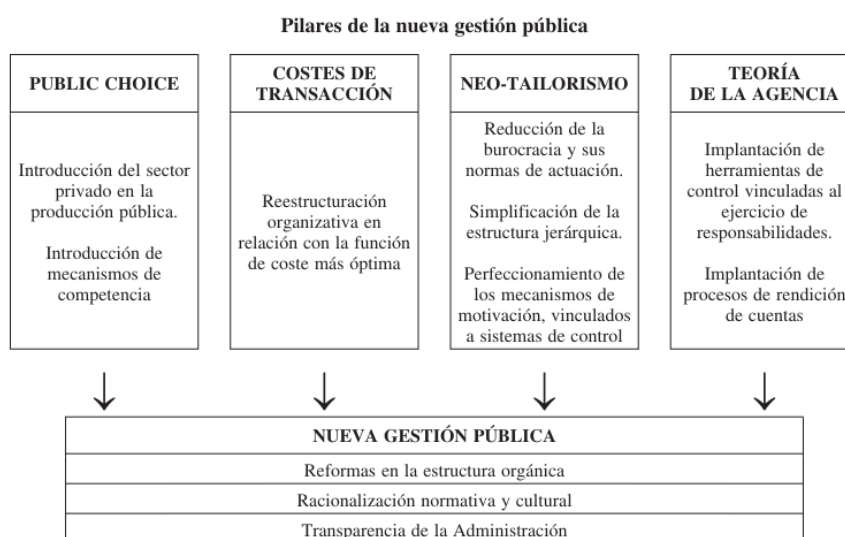
La presente teoría es de gran relevancia para el desarrollo del trabajo de investigación, ya que, mediante la misma, se propone un enfoque eficaz y eficiente dentro de la gestión administrativa, con la finalidad de cubrir ciertas brechas presentes en la esfera pública, mejorando la gestión pública administrativa, conforme a ello García (2007) menciona que:

“La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos,

planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana” (p. 54)

El objetivo de esta nueva forma de actuar es la consecución de un sector público que opere exclusivamente en aquellas áreas donde no exista un proveedor más adecuado y lo realice de forma eficiente y eficaz. Para ello, compite o colabora con el sector privado, allí donde es posible, con el objetivo de satisfacer las necesidades públicas, otorgándoles a sus ciudadanos un papel cada vez más activo en el campo público. Realizando, además, reestructuraciones internas encaminadas a eliminar la burocracia, a la adopción de procesos más racionales, a una mayor autonomía en la gestión, etc. (García, 2007).

Figura 3
Pilares de la nueva gestión pública



Nota. Información tomada de La nueva gestión pública: evolución y tendencias (García, 2007) (p. 43)

Por otro lado, como menciona Andrea López dentro de su trabajo de investigación denominado La nueva gestión pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual.

Lawrence R. y Thompson (1999) han sistematizado los diversos conceptos que tuvieron mayor influencia en el modelo estadounidense, partiendo de las ideas difundidas por Osborne y Gaebler en su famoso libro “Reinventando el Gobierno”. Los principios que, según los autores, guiarían la acción modernizadora son las denominadas “CincoR”, “Reestructuración”, “Reingeniería”, “Reinvención”, “Realineación” y “Reconceptualización” (López, 2003)

Tabla 2*Principios de la NGP “Cinco R”*

Principio	Concepto
Reestructuración	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar Competencias Centrales • Planificación con énfasis en calidad de servicio. • Eliminación de todo aquello que no sea transparente ni agregue valor al servicio.
Reingeniería	<ul style="list-style-type: none"> • La esencia de empezar de nuevo • Rediseño de procedimientos administrativos • Implementación y uso de las tecnologías para la optimización y simplificación de trámites. • Eliminar Burocracias, promoviendo transparencia, eficiencia y la satisfacción del usuario.
Reinvención	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones Público-Privadas • Planificación estratégica a largo plazo • Priorizar la satisfacción del usuario
Realineación	<ul style="list-style-type: none"> • Es en esencia la implementación de estrategias de reinvención. • Transformación mediante, circuito de responsabilidades internas en la organización • Instinto estratégico (la estructura sigue la estrategia)
Reconceptualización	<ul style="list-style-type: none"> • Visión Futurista • Reformulación de políticas de gestión de recursos. • Desarrollo y adaptación a una cultura organizacional flexible, innovadora en la esfera interna y externa.

Nota: Información tomada de la Revista un Modelo para La Nueva Gerencia Publica: Lecciones de La Reforma de Los Sectores Público y Privado de Jones & Thompson (1999) citada por (Andrade Morocho,2023).

4.3. El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública

La inserción del gobierno electrónico, dentro del estado ecuatoriano incluye el uso e implementación de tecnologías de la información y la comunicación, convirtiéndose en un pilar fundamental para la configuración de los procesos internos, a favor de los ciudadanos, organizaciones y otras instituciones del estado dentro de la conceptualización de la gestión administrativa (Zamora, Arrobo, y Cornejo, 2017). En particular, la creación del gobierno electrónico pretende una transformación dentro de los servicios públicos, con la finalidad de que las TIC´S simplifiquen y automaticen los procesos gubernamentales proporcionando información pertinente y que con ello se

promueva la transparencia dentro de los procesos gestionados por la administración pública. Con la adopción del gobierno electrónico como herramienta, las instituciones públicas difundirán información de carácter económico, financiera, legal e institucional, transparentando la administración pública y ahorrando recursos. En 2007, los Ministerios de Administración Pública y Reforma Nacional de 21 países iberoamericanos, incluido Ecuador, aprobaron el propósito de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE), que describe conceptos, valores y lineamientos útiles de implementación.

Estos derechos civiles incluyen: conocimiento de la administración pública, promoción de la transparencia, lucha contra la corrupción y generación de confianza, optimización del tiempo, inclusión e igualdad de oportunidades y participación activa, esencia: promover la mejora de la administración estatal mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación desde el punto de vista de los ciudadanos y sus derechos (Zamora, Arrobo, y Cornejo, 2017)

Según lo mencionado por la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007): El Gobierno Electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas. Por ello los Estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno Electrónico. A esos efectos dispondrán las medidas necesarias, para que todas las Administraciones Públicas, cualquiera que sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables (Estados Iberoamericanos, 2007).

En 2009, se crea el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un instrumento para la modernización del Estado. Este plan tiene como objetivo sumar esfuerzos institucionales para crear formas pioneras e innovadoras de interacción entre el Gobierno y la sociedad civil ecuatoriana. Para el logro de lo planificado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, ente encargado de mejorar la eficiencia de las instituciones públicas, ha sido necesario transformar toda la gestión pública en el país (Clarisa, Arrobo y Gino, 2018).

Durante el periodo 2018- 2021 existe una actualización del PNGE en donde se declara como Política de Estado en la mejora regulatoria y la simplificación administrativa de trámites. Tiene como objetivo promover la participación ciudadana, la democratización de los servicios públicos, la simplificación de trámites y la gestión

estatal eficiente, por medio del aprovechamiento de los recursos que actualmente posee el Estado.

La finalidad del Gobierno electrónico es que la ciudadanía obtenga una prestación de servicios públicos de excelencia, y para que exista esta misma es necesario que exista la incorporación de la innovación y con ello se promueve una mejor relación e interacción entre los distintos actores del Gobierno.

4.4. Plan Gobierno Electrónico 2014 – 2017.

4.4.1. Actores de Gobierno Electrónico

En el ámbito social existen diversos actores que intervienen en el estado, es decir, cuando hablamos de gobierno entendemos que existen conexiones entre los grupos que conforman la sociedad, y en ese sentido existen interacciones (Secretaría de la Administración Pública, 2017)

El Gobierno entendido como el responsable de administrar el aparato estatal de conformidad con la Constitución y el cuerpo legal vigente. Se beneficiará del Gobierno Electrónico como una plataforma que fomenta el desarrollo de nuevas formas de relación entre los actores de la sociedad.

Las ciudadanas y ciudadanos son la razón de ser de la gestión del Gobierno y quienes, de manera individual o colectiva, se benefician del Gobierno Electrónico por ser este un medio de participación e interacción que permite el adecuado ejercicio de sus derechos y obligaciones conforme al marco Constitucional y normativo vigente.

El Sector Productivo, es el actor que, con sus esfuerzos individuales o colectivos, organiza y desarrolla procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento, consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Este actor desempeña un doble rol: el primero en el que se beneficia del Gobierno Electrónico como una plataforma para interactuar con el Gobierno a través de procesos ágiles, claros y transparentes; y, por otra parte, un rol de aliado del Gobierno para generar soluciones que contribuyan al desarrollo del Gobierno Electrónico.

Las servidoras y servidores públicos son el talento humano que presta sus servicios dentro de las instituciones del sector público. El beneficio que el Gobierno Electrónico les brinda es tener acceso a herramientas que facilitan su trabajo y les permite ofrecer un servicio de mayor calidad.

4.4.2. Modelos de relacionamiento de actores de Gobierno Electrónico.

El modelo de gobierno electrónico incluye instituciones estatales entre empresas estatales, que permiten la interacción con los participantes del gobierno electrónico y a su vez brindan y reciben servicios entre ciudadanos y personas públicas, contribuyendo así a la mejora de la sociedad; servicios (Secretaría de la Administración Pública, 2017)

G2C: Gobierno a Ciudadano. Este tipo de iniciativa de Gobierno Electrónico está encaminada a brindar servicios públicos a los ciudadanos a través de las TIC. Con la finalidad de que exista una interacción con el Gobierno a través de cualquier medio o plataforma digital que le provea acceso, en cualquier lugar y a toda hora evitando desplazarse de manera presencial a oficinas públicas, donde generalmente se debe esperar un tiempo considerable para recibir la información del servicio solicitado como ejemplo tenemos: sitios web oficiales – ventanillas únicas en línea – solicitud de certificados – pago de facturas entre otros.

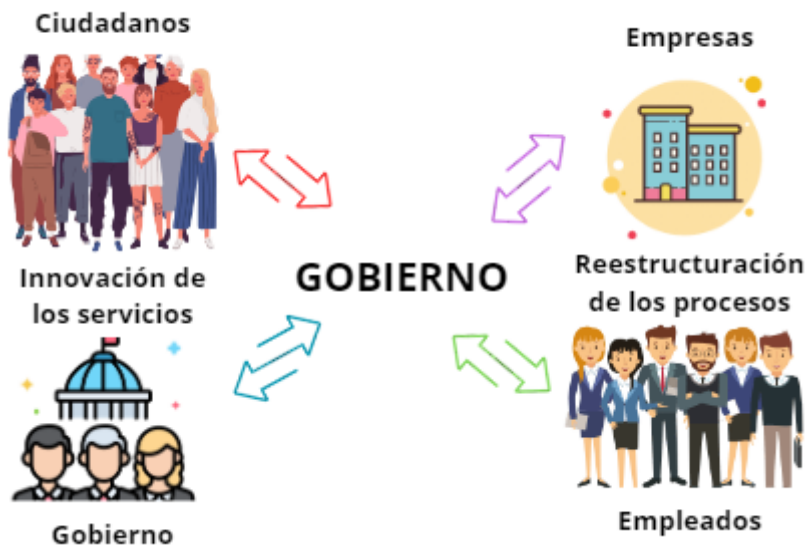
G2E: Gobierno a Empleado. Se aborda la gestión que desarrolla el gobierno para que el servidor público pueda desarrollarse dentro de su ámbito profesional y la correspondiente atención a las demandas que presenta el talento humano sean satisfechas. El principal beneficio es que por medio de este modelo se cuente con las herramientas y mecanismos que permitan fortalecer las competencias de los funcionarios públicos como ejemplo: Formación en habilidades técnicas específicas de acuerdo al título profesional – capacitaciones técnicas – formación en tecnología y transformación digital.

G2B: Gobierno a Empresa. Mediante este modelo se ofrece como medio de interacción entre el gobierno con el sector productivo, con la finalidad de facilitar el acceso a productos y servicios públicos, mediante internet permitiendo incrementar la competitividad, la consolidación de un entorno más seguro, ágil y eficiente para la actividad productiva como ejemplo: Pagos de impuestos – Compras públicas – Asesoría especializada – Facilitación en la obtención de licencias y permisos.

G2G: Gobierno para el Gobierno. Es la interacción y relación directa entre las instituciones que comprenden el sector público mismas que están enfocadas en satisfacer las necesidades sociales mediante plataformas o canales, con la intervención de distintos niveles de gobierno mediante interoperabilidad como ejemplo: Sitios Web oficiales.

Figura 4

Modelos de relacionamiento de actores de GE



Nota: Elaboración propia del autor de investigación.

4.5. Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021.

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico propone un modelo de incluyente, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno Nacional, el mismo que busca una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y el Estado. También atender las necesidades de la sociedad mediante un modelo participativo, inclusivo y sostenible de gobierno electrónico, a fin de consolidar una estrecha relación de confianza entre el ciudadano y el Estado. Por otro lado, la participación ciudadana, la democratización de los servicios públicos, la simplificación de trámites y la gestión estatal eficiente, se verán impulsados mediante el GE, por medio del aprovechamiento de los recursos que actualmente posee el Estado (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

El gobierno electrónico en Ecuador es analizado desde la perspectiva de los tres programas del plan: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno Eficaz y Eficiente.

Figura 5
Programas del plan del Gobierno Electrónico

Programas	 Gobierno abierto	 Gobierno cercano	 Gobierno eficaz y eficiente
Objetivos	Incrementar la participación y co-creación ciudadana por medios electrónicos para el desarrollo de política pública, mejorar de los servicios del Estado y fomentar la transparencia.	Incrementar el uso de servicios electrónicos del Gobierno Central para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	Incrementar el uso eficiente de los recursos estatales para la entrega de servicios a la ciudadanía.
Estrategias	 Potenciar participación electrónica .  Promover uso datos abiertos .  Impulsar protección de datos personales .	 Homogeneizar presencia web gubernamental .  Aumentar presencia móvil gubernamental .  Servicios electrónicos para grupos de atención prioritaria .  Robustecer Ciberseguridad .  Mejorar la calidad de los servicios electrónicos .	 Aumentar uso nube y red gubernamental .  Impulsar reutilización del software Estatal .  Implementar Inventario tecnológico y de conocimiento .  Incrementar la digitalización de oficinas públicas .  Impulsar decisiones con datos digitales .  Incrementar interoperabilidad con gobiernos autónomos .

Nota: Imagen tomada del Plan Nacional de Gobierno electrónico 2018-2021.

El Plan Nacional es el instrumento rector del Gobierno Electrónico, el mismo contiene tres programas estratégicos dentro del plan:

1. Gobierno Abierto
2. Gobierno Cercano
3. Gobierno Eficiente y Eficaz

El presente trabajo investigativo, está enfocado en la gestión administrativa por medio del gobierno electrónico dentro del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, es por ello que dentro de los tres programas propuestos dentro del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, el Programa Gobierno Cercano establece como objetivo “Incrementar el uso de servicios electrónicos del Gobierno Central para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través de la reducción de barreras digitales y la generación de confianza en el uso de los servicios Estatales”. Este mismo se ve ligado a la presente investigación ya que se busca incrementar los servicios públicos, por medio de mecanismos o plataformas digitales, en donde el ciudadano pueda acceder en línea con la finalidad de agilizar y simplificar trámites, los Gobiernos Autónomos Descentralizados y sus entidades dependientes no cumplen en su totalidad con los programas de gobierno electrónico y muchas de las entidades no poseen estos servicios y continúan solicitando documentación física para operar es por ello, que por

medio de este programa de Gobierno Cercano, el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja (institución descentralizada), cumpla con las disposiciones legales establecidas y vinculadas al gobierno electrónico, las cuales aplican para el servicio público en los ámbitos de información y participación directa con la ciudadanía.

4.6. Agenda de transformación Digital del Ecuador 2022 – 2025

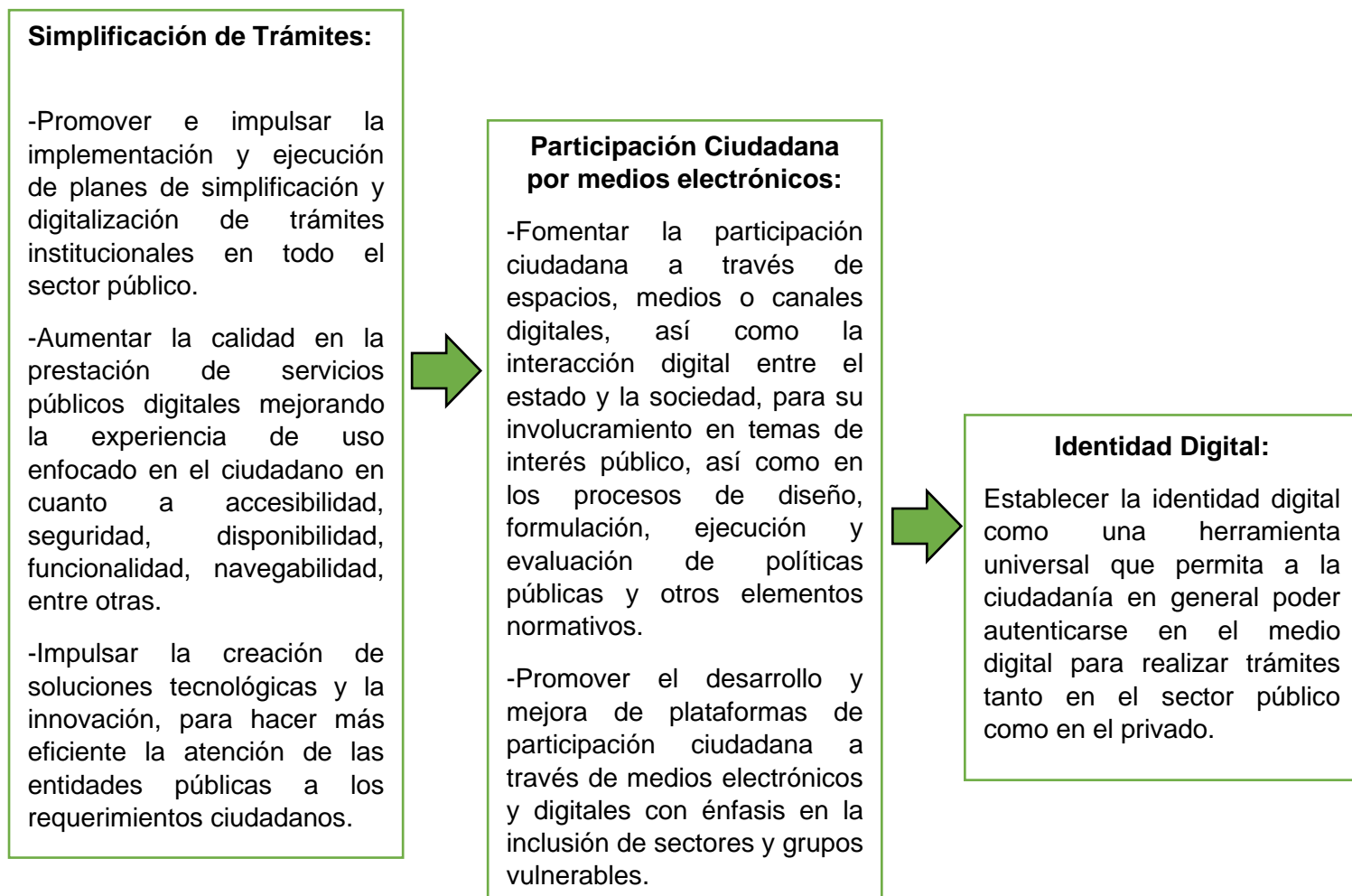
La transformación digital implica promover la innovación en la construcción de un nuevo rol entre el ciudadano y el Estado, en donde se beneficien los sectores productivos, la academia y la sociedad civil. Uno de los aspectos de esta Transformación Digital es alcanzar la optimización de los servicios dentro de las diversas ramas públicas que recibe y son prioridad para el ciudadano como son: la salud, la educación, el transporte, la energía, el agua potable, la seguridad social, por nombrar algunos; considerando sectores del país como: el productivo, el cultural, el social, el educativo, entre otros.; empleando las TIC'S para lograr mejorar y optimizar los procesos de soporte, operativos y estratégicos.

La importancia de la interoperabilidad entre sistemas informáticos, permite compartir datos en tiempo real entre entidades de una manera rápida y eficiente, ahorrando recursos al ciudadano y al Estado; la intención es crear un entorno digital e inteligente para el país, que contengan lo que necesitan las instituciones y los ciudadanos para interactuar de forma ágil y sin la necesidad que los usuarios deban trasladarse de un lugar a otro.

La Agenda de transformación digital nos presenta dentro de su quinto eje denominado: Gobierno Digital específicamente tres pilares, primeramente, el 11 este mismo nos hace referencia a la simplificación de trámites, por otro lado, nos presenta el pilar 12 el cual abarca la participación ciudadana por medios electrónicos, también el pilar 14 el cual se denominada Identidad digital. (Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, 2022)

Figura 6

Pilares del quinto eje de la agenda de transformación digital



Nota: Elaboración propia de la investigación en base al quinto eje de la agenda de transformación digital del 2022 – 2025.

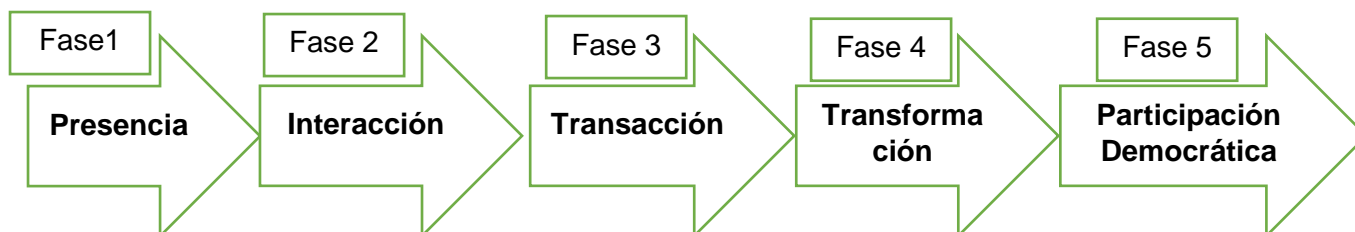
Dentro de los objetivos mencionados en los tres pilares presentes, de manera conjugada resalta la importancia de promover la simplificación de trámites y la digitalización de los servicios a través de mecanismos o canales de participación ciudadana con la finalidad de que exista un mayor involucramiento y que los servicios públicos digitales se conviertan en una herramienta de apoyo entre las entidades públicas y el ciudadano, de acuerdo a lo mencionado existe una vinculación con el segundo objetivo de la investigación el cual hace referencia a elaborar la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024, buscando mediante esta propuesta insertar los objetivos mencionados dentro de los 3 pilares los cuales se enfocan en la simplificación, digitalización y mejora de

servicios digitales entre las entidades de ámbito gubernamental con la ciudadanía con el fin de potenciar la participación de la ciudadanía.

4.7. Fases de Gobierno Electrónico

Figura 7

Fases de Gobierno Electrónico



Nota: Elaboración propia por autor de la investigación.

El desarrollo dado por el GE, se enmarca en un proceso continuo, por ello la Organización de las Naciones Unidas pone en consideración las siguientes fases de Gobierno electrónico.

Se comprenden por cinco fases en un principio encontramos la fase de presencia dentro de la misma, hace referencia a la disponibilidad de una plataforma o mecanismo digital como un sitio web oficial con la finalidad de proveer información oportuna, seguidamente se encuentra la fase de interacción dentro de ella se contempla establecer medios o canales de comunicación mediante las TIC, en donde los ciudadanos puedan realizar consultas, criterios, quejas, denuncias y el gobierno este informado, consecutivamente se presenta la fase de transacción en ella se debe mantener un contacto directo con el gobierno puede ser mediante vía telefónica, mediante un correo electrónico brindado la posibilidad de que los servicios sean más personalizados, dentro de la fase de transformación hace referencia a que debe existir una reorganización interna entre los entes gubernamentales con la finalidad de que la interoperabilidad simplifique la gestión con otras administraciones, por último la fase de participación democrática indica que la integración del gobierno electrónico debe darse en diferentes ámbitos entre ellos el privado, los ciudadanos y el estado manteniendo una conexión real y directa fomentando la participación ciudadana.

Presencia:

Dentro de esta primera etapa el estado por medio de sus entes gubernamentales se centra en la presencia institucional dentro del internet mediante canales o medios digitales como sitios web o portales, en donde la información expuesta está al alcance

de manera rápida y directa con los ciudadanos fomentando la participación ciudadana y transparencia.

Interacción:

La comunicación se torna de manera más directa entre la sociedad y los organismos públicos pertenecientes al estado, ya que no son únicamente medios o plataformas de información, si no que, mediante estos mecanismos se promueven la interacción directa por medio de correos, ventanillas en línea, formularios y foros dando a conocer situaciones, opiniones que necesiten atención.

Transacción:

Dentro de esta etapa se contempla el correspondiente seguimiento y respuesta de los tramites y servicios solicitados, mismos que sin la necesidad de ir personalmente a la dependencia de la institución correspondiente, sino más bien ejercer la simplificación de trámites mediante los mecanismos o medios digitales establecidos como se dentro del PNGE.

Transformación:

Corresponde al cambio de cultura habitual de supplantar y realizar los trámites presenciales, lo que a su vez genera una redefinición de los servicios y operación de la administración pública ya que los servicios serán cada vez más personalizados en pro de la ciudadanía.

Participación Democrática:

El gobierno toma la decisión de implementar medios alternativos que generen interacción en donde podemos encontrar foros y blogs, con la necesidad de conocer activamente la opinión de la ciudadanía y con ello que exista una mayor integración por parte de la sociedad dentro de los procesos y toma de decisión fomentando la participación activa de la ciudadana.

4.8. Gobierno Electrónico en los Gobiernos Autónomos

Descentralizados:

El surgimiento de la innovación en la gestión pública implica la adopción de las tecnologías de la información y comunicación para modernizar los procesos internos en el sector público, así como mejorar los servicios brindados al ciudadano a través de la adopción del gobierno electrónico. (Yepéz, 2020)

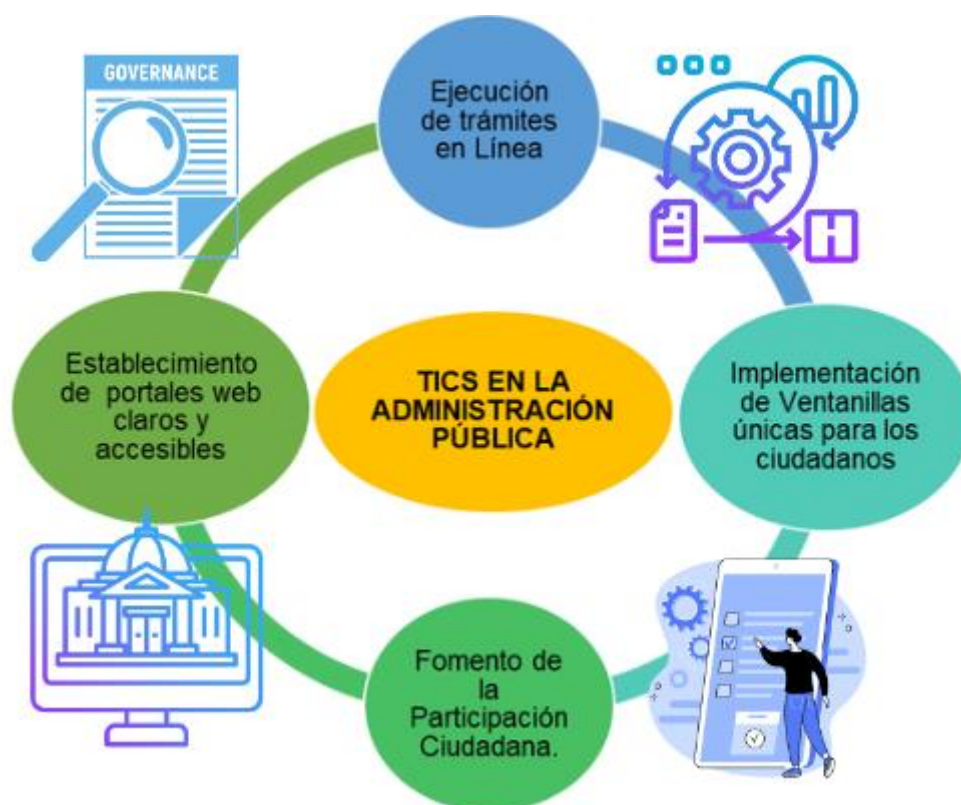
Sin embargo, el gobierno, visualiza al GE como un medio para modernizar la gestión pública a través de las TIC, en busca de mejores prácticas, mayor control y

transparencia, y más agilidad; en cambio para los usuarios, el GE es la oportunidad para acceder y participar con prontitud de los servicios públicos, de forma más flexible y sin acudir a las dependencias del Estado. (Acuña, 2022)

Se plantea entonces que el gobierno electrónico está ligado a los procesos de innovación adoptado por la Administración Pública, conocido como nueva administración, principalmente para atender la difusión de información de la gestión pública a la ciudadanía, que exige gobiernos más transparentes y participativos; así como para mejorar los procesos internos de la institución (Massal & Sandoval, 2010), con la inclusión de herramientas y servicios informáticos, donde se proyecta una relación más eficiente entre el gobierno y la ciudadanía; que además, se conviertan en un factor clave para fomentar la sociedad del conocimiento, no sólo como articuladores, sino como productores de contenido (Páez, 2015).

Figura 8

Las TIC dentro de la administración Pública



Nota: Elaboración propia por autor de la investigación.

Actualmente, distintas entidades públicas sean locales o nacionales mantienen sus propios medios y mecanismos de gobierno electrónico, indiferente del nivel de gobierno en el cual se encuentran, el enfoque se basa en transformar y optimizar a la administración pública, mediante la adopción e incorporación de las (tecnologías de la

información y la comunicación) TIC, con la finalidad de que las prácticas y gestión de las entidades gubernamentales sean más eficientes y éticas, para consolidar esta administración es necesario contar con el personal especializado y capacitado, de esta forma la gestión será fundamental por medio de altos estándares de transparencia y conductas públicas, referente a la rendición de cuentas.

Por otro lado es importante destacar que dentro de la cuarta sección de lo estipulado en el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD), dentro del articulado 361, 362 y 363, instituye que la implementación del gobierno electrónico (GE) se debe insertar dentro de la esfera gubernamental, de forma progresiva, con la finalidad de aprovechar las tecnologías y de esa forma utilizar herramientas o mecanismos como sitios web, blogs o plataformas digitales, las cuales permitan una interacción y acercamiento con la ciudadanía, y de esa forma realizar trámites administrativos, respecto a servicios, consultas y distintas actividades contempladas dentro de los ejes sociales, educativos, culturales, de salud, económicos entre otros.

Tabla 3

Marco Legal

Constitución de la República
<p>Artículo 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.</p>
<p>Artículo 17.- 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 especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.</p>
<p>Artículo 385.- Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.</p>
<p style="text-align: center;">Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico</p> <p>Ecuador suscrito a la Carta iberoamericana de Gobierno Electrónico mediante su segundo capítulo, reza el derecho al gobierno electrónico</p> <p>La implantación del Gobierno Electrónico comporta el reconocimiento por parte de los Estados Iberoamericanos del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus Gobiernos y Administraciones Públicas. Lo que supone que las Administraciones estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los procedimientos. Las leyes de acceso a la información pública establecidas en algunos países de la región apuntan en esa dirección.</p>
<p style="text-align: center;">Ley Orgánica para la transformación digital y audiovisual</p> <p>Artículo 1.- Objetivos. La simplificación y la adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos y gestión de todo tipo de trámites administrativos (ante cualquier nivel del gobierno), judiciales o privados; impulsando el uso y apropiación de las mismas en los sectores productivos, academia y sociedad, fortaleciendo la innovación, desarrollo e investigación para dicha adopción y enfocada en potenciar el desarrollo de la economía digital en el país.</p>
<p style="text-align: center;">Ley Orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos</p> <p>El objeto de esta ley es 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.</p>
<p style="text-align: center;">Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>Art. 7.- Difusión de la Información Pública. - Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución</p>
<p style="text-align: center;">Ley Orgánica de telecomunicaciones</p> <p>Artículo 80.- Las y los prestadores de servicios implementarán procedimientos internos para atender las solicitudes de acceso a los datos personales de sus abonados, clientes o usuarios por parte de las autoridades legalmente autorizadas. Los procedimientos internos que se implementen, para fines de supervisión y control, estarán a disposición de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.</p>

Ley Orgánica de participación ciudadana

Esta ley tiene fomenta y garantiza el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía.

Art. 101.- Democracia electrónica. - Todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. Para el efecto, cada uno de los gobiernos y dependencias dispondrá y actualizará permanentemente su respectivo portal web con información relativa a leyes, ordenanzas, planes, presupuestos, resoluciones, procesos de contratación, licitación y compras entre otros. Las autoridades públicas de todas las funciones del Estado mantendrán un espacio dedicado en el portal institucional para poder informar, dialogar e interactuar con la comunidad.

Ley del sistema nacional de registro de datos públicos

Artículo 92 de la Carta Magna

Dispone que toda persona tendrá derecho a conocer de la existencia y acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico.

Art. 23.- Sistema Informático. - El sistema informático tiene como objetivo la tecnificación y modernización de los registros, empleando tecnologías de información, bases de datos y lenguajes informáticos estandarizados, protocolos de intercambio de datos seguros, que permitan un manejo de la información adecuado que reciba, capture, archive, codifique, proteja, intercambie, reproduzca, verifique, certifique o procese de manera tecnológica la información de los datos registrados.

Art. 25. Información física y electrónica. -

Para efectos de la sistematización e interconexión del registro de datos y sin perjuicio de la obligación de mantener la información en soporte físico como determinan las diferentes normas de registro, los distintos registros deberán transferir la información a formato digitalizado.

Norma técnica de regulación levantamiento trámites administrativos

Decreto Ejecutivo No. 372

Se declaró como "Política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica"

Que, **el numeral 5 del artículo 18**, de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos señala que las entidades reguladas por la Ley deberán cumplir entre otras obligaciones, con: "5. Implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para la gestión de trámites administrativos, tales como la firma electrónica y cualquier otro que haga más eficiente la Administración Pública"

Oficial No. 97 de 11 de octubre de 2017 , se expide las directrices para la aplicación del gobierno electrónico y simplificación de trámites, en el que se dispone que: "El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información será la institución encargada de implementar, en conjunto con las entidades correspondientes, el proceso de simplificación de trámites entre las instituciones del sector público y las empresas, establecimientos comerciales o personas jurídicas con el fin de optimizar la tramitología, con base en los lineamientos, políticas y normas que en la materia emita la Presidencia de la República"

Decreto ejecutivo 981

Artículo 1.- Del gobierno electrónico. - La implementación del gobierno electrónico en la Función Ejecutiva, consiste en el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las entidades para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana.

Artículo 3.- Del acceso. - Toda política, normativa, plan, programa o proyecto de gobierno electrónico de las entidades de la Función Ejecutiva será considerada información pública y deberá estar disponible y accesible para los ciudadanos, salvo aquella que se estime reservada de acuerdo con lo establecido en la ley, El Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información promoverá la comunicación y difusión de esta información en cumplimiento con lo determinado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública . LOTAIP.

Decreto ejecutivo 1384

Se establece como política pública el desarrollo de la Interoperabilidad gubernamental. Que, para el cumplimiento de las disposiciones previamente señaladas es necesario que las entidades de la Administración Pública cooperen y colaboren entre sí para compartir e intercambiar datos e información electrónicos.

Artículo 1.- Establecer como política pública el desarrollo de la interoperabilidad gubernamental, que consiste en el esfuerzo mancomunado y permanente de todas las entidades de la Administración Central, dependiente e institucional para compartir e intercambiar entre ellas, por medio de las tecnologías de la información y comunicación datos e información electrónicos que son necesarios en la prestación de los tramites y servicios ciudadanos que prestan las entidades así como en la gestión interna e interinstitucional.

Acuerdo ministerial 030-2019

Plan de migración de los sistemas de información de la administración pública central, institucional y que dependen de la función ejecutiva a un centro de datos seguro

El Plan de Migración tiene como objetivo definir el modelo de planificación que permita a las Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, migrar los sistemas de información a un Centro de Datos Seguro que garantice la disponibilidad, integridad, confidencialidad y sostenibilidad de los mismos.

Acuerdo ministerial mintel-mintel-2022-0032 –

Norma técnica que regula el procedimiento para la aprobación de viabilidad técnica de proyectos de gobierno electrónico y para la autorización de criticidad de software y servicios relacionados al software.

Establece el procedimiento y requisitos que deben cumplir las entidades del sector público para la aprobación de viabilidad técnica de los proyectos de gobierno electrónico y para la autorización de criticidad de software y servicios relacionados al software, mediante la plataforma GOB.EC o a través del Sistema de Contratación de Tecnologías de la Información CTI.

Art. 3.- Términos y definiciones. – Gobierno electrónico.- Consiste en el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades públicas para transformar las relaciones con los ciudadanos, así como entre entidades de gobierno y empresas privadas a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana.

Acuerdo ministerial mintel-mintel-2023-0018

Norma técnica que regula la administración y operación del sistema único de notificación y gestión de trámites del estado.

Establece lineamientos para la administración y operación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado.

Artículo 12.- Del Buzón Electrónico Ciudadano. - Todo ciudadano ecuatoriano y/o extranjero con residencia en Ecuador que cuente con un número único de identificación

vigente otorgado por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, estará facultada para contar con una cuenta en BuzónEC. Dicha cuenta se denominará Buzón Electrónico Ciudadano. El Buzón Electrónico Ciudadano se constituye en el domicilio digital habitual de un ciudadano en el entorno digital, el cual es utilizado por las entidades de la administración pública para entregar, enviar o recibir notificaciones.

Acuerdo ministerial mdt-2023-076

Establece los lineamientos que deberán aplicar las entidades públicas para la recepción y gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.

Artículo 8.- De los canales de atención al ciudadano b) Virtual. - Involucra la interacción con el ciudadano a través de los diferentes medios electrónicos (página web institucional, aplicaciones móviles, correo institucional, mensajería, chat y redes sociales) para formular un requerimiento, queja o denuncia administrativa. Para lo cual se consideran las siguientes características generales en la atención virtual:

- a) Asegurar la disponibilidad de los canales virtuales que se hayan dispuesto para la atención al ciudadano y en caso de avería o fallas disponer de un proceso alterno de atención;
- b) Gestionar durante el horario de atención establecido por la entidad, los requerimientos, quejas o denuncias administrativas ingresadas en los medios virtuales, a pesar de que dichos medios puedan encontrarse disponibles las 24 horas del día;
- c) Evitar la complejidad en la navegación de los sistemas informáticos para que el ciudadano no tenga inconvenientes para acceder a la información o al servicio que requiere; y,
- d) Las publicaciones institucionales que se realicen a través de redes sociales deberán acoger lo establecido por la Secretaría de Comunicación de la Presidencia de la República del Ecuador.

Acuerdo ministerial mintel-mintel-2022-0030

Política para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos

Establece las directrices y responsabilidades para las entidades del sector público para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos

Artículo 3.- Canal virtual: Es la atención al usuario, a través de los diferentes medios electrónicos generados para el efecto, para manifestar un requerimiento en torno a un trámite administrativo.

Acuerdo ministerial 015 -2020

Norma técnica que regula los medios electrónicos para procesos de participación ciudadana en la función ejecutiva

Establece los lineamientos para la regulación de los medios electrónicos empleados para procesos de participación ciudadana, así como determinar las atribuciones de los responsables institucionales.

Código Orgánico Administrativo

Artículo 90.-

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

Artículo 91.-

Sede electrónica. Es la dirección electrónica única disponible para las personas a través de redes de telecomunicación. Su titularidad y gestión corresponde a la administración pública, así como la responsabilidad con respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que se pueda acceder, corresponde a la máxima autoridad administrativa, en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 93.-

Servicios electrónicos. Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento.

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

Código Orgánico de economía social de los conocimientos, creatividad e innovación

Este Código busca promover el desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación en el Ecuador, articulando los sistemas nacionales de educación, cultura y saberes ancestrales. Entre sus fines está impulsar la soberanía tecnológica y la democratización del conocimiento.

Artículo 39.- Acceso universal, libre y seguro al conocimiento en entornos digitales.- El acceso al conocimiento libre y seguro en entornos digitales e informáticos, mediante las tecnologías de la información y comunicaciones desarrolladas en plataformas compatibles entre sí; así como el despliegue en infraestructura de telecomunicaciones, el desarrollo de contenidos y aplicaciones digitales y la apropiación de tecnologías, constituyen un elemento transversal de la economía social de los conocimientos, la creatividad y la innovación y es indispensable para lograr la satisfacción de necesidades y el efectivo goce de derechos. El acceso universal, libre y seguro al conocimiento en entornos digitales es un derecho de las y los ciudadanos.

Código Orgánico de Organización Territorial. COOTAD**Art. 361.-**

En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles.

Art. 362.-

Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del que hacer humano.

Art. 363.-

Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías.

Nota: Elaboración propia de la investigación. Información tomada de la normativa que ampara esta investigación

4.9. Marco Referencial:

El Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos es una institución la cual tiene un periodo de vida institucional de dieciocho años dentro de la ciudad de Loja, es una institución consolidada la cual está al servicio de la ciudadanía esta misma fue aprobada el 26 de junio del 2006 por el cabildo del Municipio de Loja y con el Registro de Ordenanza Oficial Nro. 30 del 28 de Febrero del 2007, establecido por dos Organismos del Sistema: Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia de Loja y la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia del Cantón Loja. Por otro lado, el numeral 5 del artículo 365 lo consagra dentro de la Constitución de la República del Ecuador el Estado será responsable de brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la constitución, esta mismo está enmarcado en el objetivo del Consejo el cual es aplicar las normas legales del Código de la Niñez y Adolescencia, en la protección de los derechos individuales y colectivos de los niños, niñas y adolescentes. Por otro lado, la Constitución de la Republica del Ecuador señala dentro de su artículo 156, Los consejos nacionales para la igualdad son órganos responsables de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la constitución y en los instrumentos internacionales de los Derechos Humanos. Los consejos ejercerán atribuciones en la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, y de discapacidades y movilidad humana, de acuerdo con la ley. Para el cumplimiento de sus fines se coordinarán con las entidades rectoras y ejecutoras y con los organismos especializados en la protección de derechos en todos los niveles de gobierno.

4.9.1. Misión

Facilita procesos en el cumplimiento de la protección integral de los derechos sin discriminación, solidaridad y participación de los GAP del cantón Loja.

4.9.2. Visión

Organismo que promueve y articula la aplicación de las políticas de protección integral de derechos de los GAP del cantón Loja.

4.9.3. Objetivo del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.

Aplicar las normas legales del Código de la Niñez y Adolescencia, en la protección de los derechos individuales y colectivos de los niños, niñas y adolescentes.

4.9.4. Competencias (Art. 206 CONA)

- a) Conocer, de oficio o a petición de parte, los casos de amenaza o violación de los derechos individuales de NNA.y disponer las medidas administrativas de protección que sean necesarias para proteger el derecho amenazado o restituir el derecho violado;

- b) Vigilar la ejecución de sus medidas
- c) Interponer las acciones necesarias ante los órganos judiciales competentes en los casos de incumplimiento de sus decisiones;
- d) Requerir de los funcionarios públicos de la administración central y seccional, la información y documentación el cumplimiento de sus funciones;
- e) Llevar el registro de las familias, adultos y NNA de los procesos.
- f) Denunciar ante las autoridades competentes la comisión de infracciones administrativas y penales en contra de NNA;
- g) Vigilar que los reglamentos y prácticas institucionales de las entidades de atención no violen los derechos de la niñez y adolescencia; y,
- h) Las demás que señale la ley.

Procurarán, con el apoyo de las entidades autorizadas, la mediación y la conciliación de las partes involucradas en los asuntos que conozcan, de conformidad con la ley.

4.10. Marco Conceptual:

4.10.1. Gobierno Electrónico

Según la Carta Iberoamericana De Gobierno Electrónico (2007), se entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

El concepto ‘gobierno electrónico’ se puede definir como “el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.” (OEA, 2023)

Según Naser & Concha (2011), mencionan que: Se habla de Gobierno Electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.

Gobierno Electrónico implica la innovación en la Administración Pública a través del uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la transparencia y participación con el fin de acercar el Estado a los ciudadanos e impulsar una Sociedad de la Información y del Conocimiento. (MINTEL, 2018)

La finalidad del Gobierno electrónico es acercar al ciudadano de una forma visible y práctica, que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos, pero para que exista excelencia es necesario la mejora continua, la innovación y una mejor interacción entre los diferentes actores del Gobierno Electrónico (Zamora, et. al, 2017).

4.10.2. Tecnologías de la información y comunicación TICS

Las TIC son herramientas que permiten realizar trabajos con mucha más rapidez y eficacia, mediante una adecuada aplicación de las mismas estas permiten innovar técnicas y destrezas de esta forma se pueden aplicar en el ámbito educativo, facilitando así la adquisición de conocimientos (Cardozo, 2022).

Las TIC son un recurso de agrupación de las tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones digitalmente, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética (Cardozo, 2022).

Las TICs, más que medios de comunicación son mediadores culturales que hacen posible la emergencia de prácticas sociales a partir de una nueva forma de comunicarse, es por ello que en la actualidad constituyen uno de los ejes del desarrollo de los países, convirtiéndose en una herramienta de apoyo para el gobierno electrónico (Acuña, 2022).

En el ámbito de la administración pública, se las define como “herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos” (Rincón, 2003).

4.10.3. Transparencia:

La transparencia es “una fuente de acceso explícito e igualitario a información a la que, de otra manera, la ciudadanía no podría acceder” (Godínez, 2012)

Obligación de las administraciones y otras entidades públicas y privadas, como los partidos políticos o las entidades subvencionadas, de dar a conocer periódicamente los datos más relevantes de su actividad, con los elementos económicos y presupuestarios correspondientes, así como facilitar a las personas el acceso a la información pública contenida en documentos y archivos que aquellas custodian. (Real Academia de la Lengua Española, 2023)

La transparencia se traduce en principios y acciones claras destinadas a garantizar el acceso a información clara y oportuna para la ciudadanía, sobre las acciones, recursos y decisiones que se toman en las instituciones públicas y privadas. (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2023)

4.10.4. Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un tipo de acción colectiva mediante la cual la ciudadanía toma parte en la construcción, evaluación, gestión y desarrollo de los asuntos públicos, independientemente de las modalidades (institucional–autónoma) por las que esta misma discurre. (Espinosa, 2009)

La participación ciudadana es principalmente un derecho de las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, de participar (ser parte de, incidir) de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. (Gobierno de Galápagos, 2008)

La participación ciudadana es la intervención de los ciudadanos en los asuntos que le son de su interés o en donde pueden decidir (Sánchez, 2009)

4.10.5. Servicios Públicos

Los que están destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquéllos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines. (Araque, 2018)

Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad (Cordero, 2011)

4.10.6. Gestión:

Se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión. (Peña, Sánchez, & Sancan, 2022)

El conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado (Ochoa, Valdés, y Quevedo, 2007). Gestionar significa conducir los asuntos de alguien y, también, ejercer autoridad o mando sobre una determinada organización (Instituto Nacional De Administración Pública, 1996)

4.10.7. Diagnóstico:

El diagnóstico con enfoque integral y diagnóstico riguroso permite la generación de alternativas de soluciones e innovaciones y su proyección, teniendo en cuenta el impacto sobre el efecto analizado, los objetivos trazados, los riesgos, la factibilidad, la incidencia en la eliminación o reducción de las subcausas raíces, el análisis de la información interna y externa y las buenas prácticas de gestión para su despliegue (Delgado M. , 2019)

Es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su

funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles. (Rodríguez, 2007)

Se denomina la acción y efecto de diagnosticar. Como tal, es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal. La palabra proviene del griego *diagnōstikós*. (Perez, 2019)

4.10.8. Gobernabilidad Electrónica:

La gobernabilidad electrónica (e-governance) se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado. De esta manera, se trata de estimular la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz". (Giulianelli, 2023)

4.10.9. Servicios Electrónicos:

Tiene que ver con la entrega de mejores servicios al ciudadano como por ejemplo la aplicación de trámites interactivos: peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos, entre otros. (Osejo, Cadena, & Noboa, 2017)

4.10.10. Democracia Electrónica (E-Democracia):

Establece la participación del ciudadano en los procesos de toma de decisiones a través de los medios que brindan las TIC. (Osejo, Cadena, & Noboa, 2017)

Se refiere al reconocimiento de que las nuevas redes de telecomunicaciones, la microelectrónica y los ordenadores contribuyen al desempeño de funciones esenciales para los procesos democráticos, tales como proveer información, permitir la comunicación entre los distintos agentes políticos, articular el interés en torno a determinados asuntos, y participar en el proceso de toma de decisiones mediante la deliberación y el voto. (Bermejo, 2003)

Asume el poder transformador de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para los procesos democráticos. Esa capacidad transformadora se puede plasmar en al menos cuatro ámbitos de la participación democrática: el voto electrónico, el acceso a la información, el debate y el activismo político. Para poder implementar las nuevas posibilidades de participación existen dos elementos clave el acceso a la tecnología y la voluntad para orientar el uso de esta hacia cuestiones de relevancia política. (Bermejo, 2003)

4.10.11. Administración Electrónica:

Permite el mejoramiento de los procesos del Gobierno y de los funcionamientos del sector público a través de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de

apoyo-seguimiento, como también el control de las decisiones de gobierno. (Osejo, et. al, 2017)

El uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones, especialmente Internet, como herramienta para mejorar la administración. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2003)

Todos los servicios públicos estatales que se encuentran en proceso de digitalización y que realizan procedimientos administrativos con los ciudadanos o entre distintas instituciones a través de medios electrónicos. (UNIR, 2024)

4.10.12. Sitio Web:

El sitio web debe posibilitar una verdadera arquitectura de colaboración social que, haga emerger una estructura de significado de los procesos colaborativos desarrollados por la ciudadanía (Zambrano-Silva, 2008)

4.10.13. Innovación:

El término “innovación” implica la creación o adquisición de un producto o servicio que es nuevo para la entidad. (Jordán, 2011)

Innovación es la transformación de conocimiento en nuevos productos y servicios. No es un evento aislado, sino la respuesta continua a circunstancias cambiantes. (Nelson, 1999)

Según (Formichella, 2005) menciona que: “La innovación es el proceso de integración de la tecnología existente y los inventos para crear o mejorar un producto, un proceso o un sistema. Innovación en un sentido económico consiste en la consolidación de un nuevo producto, proceso o sistema mejorado (Freeman, C., 1982, citado por Medina Salgado y Espinosa Espíndola, 1994)

4.10.14. Accesibilidad:

Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad. (Real Academia de la Lengua Española, 2023)

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de diseño para todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. (Observatorio de la Accesibilidad, 2024)

4.10.15. Brecha Digital:

La diferencia entre personas con condiciones óptimas para utilizar adecuadamente las TIC en su vida diaria y aquellas que no tiene acceso a las mismas

o que, aunque las tengan no saben utilizarlas (Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, 2022)

La UIT establece que: “la brecha digital separa los que están conectados a la revolución digital de las TIC de los que no tienen acceso a los beneficios de las nuevas tecnologías (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018)

La brecha digital hace referencia a la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre grupos sociales. Estos grupos se suelen determinar en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales. (Cruz Roja Española, 2024)

4.10.16. Ecosistema Digital:

Conjunto de infraestructuras y prestaciones (plataformas, dispositivos de acceso) asociadas a la provisión de contenidos y servicios a través de Internet. Este es un sujeto de análisis fundamental para la definición de políticas públicas, en áreas tan diversas como la digitalización de procesos productivos y la protección de la privacidad de los usuarios (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018)

Un ecosistema digital se puede definir como un grupo de recursos tecnológicos interconectados entre ellos e independientes, pero que funcionan también como una unidad. (SMOWLTECH, 2023)

El concepto de ecosistema digital permea las discusiones que en la actualidad se dan alrededor del crecimiento, en cantidad y capacidad, de los accesos de banda ancha en muchos países. La banda ancha no es vista únicamente como un parte de la infraestructura de la red de telecomunicaciones que permitiría mayor capacidad de acceso a Internet y a otros servicios a prestarse sobre redes de próxima generación, sino que constituye el vehículo para el logro de muchos objetivos que buscan dinamizar las economías, impulsar la innovación en servicios y apoyar las mejoras en educación, salud y el acceso de los ciudadanos a participar en procesos democráticos (Beltrán y Gómez, 2011)

4.10.17. Cultura Digital:

Conjunto de prácticas, costumbres y formas de interacción social que se realizan a partir de los recursos de la tecnología digital, como internet. La cultura digital atañe a las nuevas tecnologías y su incidencia en nuestra vida cotidiana. La cultura digital es aplicable a múltiples temas, en esencia: la relación entre humanos y tecnología (Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, 2022)

La Cultura Digital, es todo aquel cambio que está siendo generado por la tecnología e Internet, lo cual, en tan solo pocos años ha transformado al mundo y la forma como interactuamos en este. (Borges, 2019)

Está relacionada particularmente con las construcciones y reconstrucciones culturales en las que las nuevas tecnologías están basadas y a las que a su vez ayudan a tomar forma (Lasén y Puente, 2016)

4.10.18. Interoperabilidad:

Esfuerzo mancomunado de entidades de gobierno para compartir e intercambiar entre ellas, por medio de las TIC, datos e información electrónicos que son necesarios en trámites y servicios ciudadanos, y en gestión interna e interinstitucional (Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Infomración (MINTEL), 2018)

La interoperabilidad estatal es un factor importante para la aceleración en la entrega de servicios en línea y la simplificación de trámites, por lo que el aumento de este servicio en el gobierno central y su extensión en los autónomos permitirán mejorar de manera integral los servicios que se prestan a la ciudadanía (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018)

4.10.19. Transformación Digital

La confusión en torno al verdadero significado de «transformación digital» se comprende mejor si atendemos al hecho de que esta consiste en ese salto (no concluido) entre la adopción tecnológica y la reinención de procesos dentro de cualquier organización (Vacas, 2018)

La transformación digital es un proceso de cambio continuo, estratégico, disruptivo y cultural que se basa en el uso intensivo de las tecnologías digitales, la sistematización y el análisis de datos para generar efectos sociales, económicos y de valor para las personas. (Araújo, 2023)

4.10.20. Inclusión Digital:

Empoderar a las personas, a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). La inclusión digital se enfoca en promover la accesibilidad y el uso de las TIC para el desarrollo social y económico de las personas con necesidades específicas. Tal como lo ha reconocido la UIT es fundamental para construir sociedades inclusivas (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018)

El conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, en cada país y en la región (Cabello, 2014)

4.10.21. Territorio Digital:

Territorio Digital es toda unidad territorial poseedora de una serie de servicios que se apoyan en el uso y desarrollo de infraestructuras de las tecnologías de

Información y Comunicación, éstos incorporarán servicios de telecomunicaciones, audio y video, Internet, transmisión de datos o información y otros. Será considerado como territorio digital toda unidad territorial, ya sea urbana o rural, definida como tal por los GAD. La finalidad del Territorio Digital es promover el desarrollo de los GAD mejorando la calidad de vida de la ciudadanía (Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Infomración (MINTEL), 2018)

Es la gestión automática y eficiente de la infraestructura y servicios, aporta a la reducción del gasto público, mejora la calidad de los servicios prestados, ofrece información a los ciudadanos y apoya a los gestores territoriales en la toma de decisiones. Además, constituye en sí una vía para la innovación, favoreciendo la incubación de nuevos negocios e ideas (Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Infomración (MINTEL), 2018)

Territorio Digital es aquel territorio innovador que aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y otros medios para mejorar la calidad de vida, la eficiencia del funcionamiento y los servicios urbanos y la competitividad, al tiempo que se asegura de que responde a las necesidades de las generaciones presentes y futuras en lo que respecta a los aspectos económicos, sociales y medioambientales. (Ministerio de Telecomunicaciones, 2019)

“Un Territorio Digital es el conjunto de iniciativas que buscan la optimización del desarrollo del Municipio, Ciudad o Departamento, mediante el uso intensivo, eficiente, productivo e innovador de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, TIC, transformando la forma en la que la comunidad vive, gobierna, se educa, trabaja, compra, viaja y se divierte, lo que implica un proceso de transformación comunitario a todo nivel con beneficios como la disminución de la brecha digital, la promoción del desarrollo socioeconómico sostenible en el tiempo del respectivo territorio y el mejoramiento de la comunicación y la eficiencia ciudadana, contribuyendo a un ahorro significativo de costos para el municipio o ciudad y para la sociedad en general” (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018)

4.10.22. Gobierno Abierto:

Un esquema de gestión y de producción de políticas públicas orientado a la atención y la solución colaborativa de los problemas públicos, con base en colegiados plurales y, en cuyo trabajo, convergen la transparencia proactiva y la participación ciudadana en co-creación como criterios básicos, para generar un ambiente de rendición de cuentas e innovación social. (Gobierno de México, 2024)

Es una nueva forma de hacer gobierno que busca generar confianza mejorando la gestión pública de manera ética, responsable y sujeta a control social. Así mismo

promueve el involucramiento de la ciudadanía en el quehacer público para la generación de cambios sociales con un principio de corresponsabilidad. (Gobierno Abierto, 2024)

El gobierno abierto es una estrategia innovadora para cambiar la forma como trabaja el gobierno. Usando las tecnologías de las redes para conectar al público con el gobierno y estar mutuamente informados gracias al open data, un GA busca apoyar en la solución de problemas. El resultado final son instituciones más eficaces y una democracia más robusta (Gobierno Abierto, 2024)

4.10.23. Gobierno Cercano:

Es considerado como aquel que busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (usuarios), simplificando y garantizando el libre acceso a los servicios públicos, de modo que se dé cumplimiento a sus deberes y derechos. (Maldonado, Gutiérrez & Jumbo, 2021)

Un gobierno cercano es aquel que tiene como precepto construir un diálogo entre las dependencias y entidades y los diferentes actores de la sociedad. El objetivo es atender con oportunidad las demandas ciudadanas y resolver los principales problemas públicos. Se busca ubicar como eje central de su actuación al ciudadano y utilizar de forma estratégica las herramientas institucionales con las que cuenta para promover un gobierno eficiente, eficaz y que rinda cuentas a la población. (Cano, 2017)

Significa estar atento a las demandas y necesidades de la población y permitir el escrutinio público, de forma abierta y transparente, de las acciones de gobierno. Implica establecer mecanismos de rendición de cuentas que permitan que los intereses de la ciudadanía se encuentren adecuadamente representados. (Cano, 2017)

4.10.24. Gobierno Eficaz y Eficiente:

Es un gobierno que trabaja sobre la base de resultados y evidencias, buscando reducir los costos a los ciudadanos en sus interacciones con el sector público, brindando servicios de calidad a un costo de operación adecuado (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018)

Este objetivo implica consolidar una gestión pública enfocada a resultados, en términos de cumplir con los objetivos institucionales y de satisfacer las expectativas ciudadanas; todo esto con el uso eficiente de los recursos disponibles (Cano, 2017)

4.11. Propuesta de investigación:

La propuesta de investigación es un informe técnico para lectores que conocen de investigación donde se presenta un problema a investigar, se justifica la necesidad de un estudio y se somete un plan para realizar el mismo. Debe informar al lector de manera rápida y precisa, no tiene que ser complicado, ni con un vocabulario rebuscado. Debe estar bien documentado, cimentado en datos que justifiquen la necesidad del estudio. (García, 2000)

Por lo general, una propuesta de investigación es un documento formal y bien elaborado que ofrece una explicación exhaustiva de lo que se pretende investigar. Incluye una justificación de por qué merece la pena investigarlo, así como un método para hacerlo. (Pamplona, 2022)

5. Metodología

El presente trabajo de investigación curricular tuvo como objetivo principal “Proponer la implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024”, cuyo propósito se orientó al diseño de propuesta de un sitio web, el cual contribuya con la sociedad a facilitar el acceso a la información, la simplificación de trámites, la participación y contacto ciudadano mediante gobierno electrónico.

Partiendo con estos antecedentes se detalló que la presente investigación se centró en un diseño de estudio de caso, ya que se enfocó en analizar a profundidad las características que presentó el consejo cantonal referente a las TICS por otro lado, mediante, el mismo facilitó la interpretación de los resultados, describiendo sucesos del caso de un servicio específico, donde no se realizaron experimentos ni se plantearon hipótesis, puesto que al final del desarrollo se pudo conocer únicamente como fue la percepción sobre la propuesta de implementación de un sitio web para el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.

5.1. Área de estudio

La población de estudio de esta investigación está conformada por funcionarios del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.

Figura 9 Ubicación del área de estudio



Nota. Imagen adaptada de ARCGIS de la calle Lourdes y Simón Bolívar, segundo piso del Centro Cultural Alfredo Mora Reyes.

5.2. Población de estudio

La población de estudio se enfoca en la gestión administrativa dada específicamente en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja. el periodo al cual se efectuó es el 2024. Cabe recalcar que dentro de la investigación no

se requiere de una muestra representativa ya que el trabajo se realizó con la población universo.

Tabla 4

Personal administrativo del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja

CARGO	HOMBRE	MUJER
Secretario Ejecutivo	X	
Contadora		X
Miembro de Junta Principal		X
Miembro de Junta Principal	X	
Miembro de Junta Principal		X
Secretaria Primera Acogida		X
Psicóloga Clínica		X
Trabajadora Social		X
Secretario de Junta Cantonal	X	

Nota: Elaboración propia de la investigación.

5.3. Enfoque

Se optó por un enfoque el cual tuvo un carácter metodológico cualitativo, de acuerdo a Bonilla y Rodríguez (1997) como se citó en Monje (2011) “La investigación cualitativa se interesa por captar la realidad social a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto”. Es por ello que a través de este enfoque se obtuvo información la cual fue extraída de entrevistas, ficha de observación y grupo focal referente a las TIC’S aplicadas dentro del Consejo Cantonal. Por otro lado, el método que se aplicó fue el inductivo ya que en un principio se tomó observaciones como referencia para la correspondiente recopilación de información la cual fue relevante y permitió generar una idea más amplia sobre el uso de las TIC.

5.4. Alcance

La aplicación de este trabajo tuvo un alcance exploratorio - descriptivo, lo exploratorio permitió indagar y comprender las características que presentó el escenario, debido a que el fenómeno estudiado es relativamente nuevo y los objetivos se centraron principalmente en su descripción, por último esta investigación se trató de un estudio de corte transversal, ya que se la realizó durante el año 2024 es decir dentro

de un tiempo determinado y por ende no se realizaron comparaciones referente a eventos o situaciones contempladas en periodos anteriormente transcurridos.

5.5. Técnica de investigación

5.5.1. Objetivo 1

Para dar el correspondiente cumplimiento al primer objetivo el cual se centró en Diagnosticar la situación actual de las TIC´S en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024, se utilizaron las técnicas de la entrevista, observación y grupo focal.

La técnica de la entrevista se realizó mediante un cuestionario de carácter estructurado con 10 preguntas abiertas, la cual fue dirigida principalmente al secretario ejecutivo del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, ya que es la principal figura y responsable de la gestión de la institución. Está técnica nos permitió conocer el funcionamiento, infraestructura digital, el grado de capacitación que presentan los funcionarios y como influyen las TIC´S en las actividades diarias desarrolladas en el Consejo.

Consecuentemente se utilizó la técnica de observación, la misma que se aplicó por medio de la herramienta de una ficha de observación la cuál abordo una estructura con 10 ítems referente a las prácticas – equipos- infraestructura y condiciones de uso y manejo actuales sobre las TIC´S, está misma se realizó dentro de las instalaciones del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja. Nos permitió observar de manera directa, la real situación que presentó el consejo y si cumplió con las condiciones óptimas y el equipo adecuado referente a las TIC´S.

Por último, la aplicación de la técnica del grupo focal mediante la herramienta de un guion de carácter estructurado con 10 interrogantes, mismas que fueron elaboradas en base a las 5 fases de gobierno electrónico dictaminadas por la Organización de las Naciones Unidas, está se dio de manera abierta a 4 funcionarios claves de la institución comprendido entre el secretario ejecutivo, un miembro principal del consejo, un profesional de primera acogida y un abogado del área de citaciones. La aplicación de esta técnica se realizó de manera presencial dentro de las instalaciones la cual nos permitió recopilar la respectiva información, características y aspectos esenciales referentes a los procesos internos, logrando conocer la situación real y con ello tener una idea más amplia de aquello a lo que nos enfrentábamos en relación de las TICs.

5.5.2. Objetivo 2

Por otra parte, para dar cumplimiento al segundo objetivo el cual se centró en, Elaborar la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024, se utilizaron recursos académicos los cuales

permitieron, elaborar la propuesta y diseño del sitio web, de modo que, la página presente de manera coherente, la información visual convirtiendo y potenciando el impacto del contenido trabajado mostrándose más atractivo para los usuarios y con ello garantizar una apariencia visual, afín, en todo el sitio web, esto favoreció a la presentación de la información oportuna contribuyendo a llamar la atención y generar un mayor alcance en que al momento de ser utilizado sea entendible y comprensible para el usuario. Por otro lado, se utilizó como referencia, el modelo de presentación de las cinco fases de gobierno electrónico propuestas por la Organización de las Naciones Unidas, en conformidad de cómo debe ser presentada, gestionada y administrada la información del Consejo.

6. Resultados

Esta investigación fue realizada dentro del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, dentro de este apartado se detallará los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos investigativos los mismos que fueron utilizados para la recolección de datos informativos, como lo fueron entrevista, ficha de observación y grupo focal, mostrando la situación actual del mismo, por lo cual se obtuvieron los resultados presentados a continuación, los mismos que permitieron dar cumplimiento al objeto general de la investigación.

Objetivo uno: Diagnosticar la situación actual de las TIC'S en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

6.1. Análisis del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.

En base a los instrumentos aplicados a los funcionarios públicos del Consejo Cantonal los cuales fueron actores clave se llegó a determinar que:

Mediante lo mencionado por los actores entrevistados, se llegó a especificar que dentro de la institución, es importante realizar una optimización dentro de la gestión administrativa con apoyo en las TIC, ya que esto representa un problema para el Consejo, impidiendo el poder cumplir con ciertos parámetros y objetivos de la institución, es por ello que la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico, es necesaria, ya que mediante la misma los servicios ofrecidos por la entidad, podrán ser adecuados y óptimos, logrando que la institución ofrezca un servicio de calidad y que sus servidores públicos promuevan una correcta gestión y asistencia, con el apoyo de los insumos físicos y técnicos necesarios para realizar y ofrecer a la ciudadanía una labor de calidad.

6.2. Matriz de Tows

Una vez echo el análisis, se determinó los aspectos estratégicos a realizar para el correspondiente aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades, rectificar las debilidades y enfrentar las amenazas, es por ello que está matriz la cual es una herramienta analítica y estratégica nos permite facilitar el análisis de la situación actual que presenta el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, con la finalidad de determinar las principales problemáticas que deben ser solucionadas. Es por ello que se utiliza un análisis mediante la matriz Tows, ya que se podrá determinar estratégicas que ayuden a solventar los problemas presentes.

La matriz Tows presenta cuatro tipos principales de estrategias:

Estrategia FO: Utilizar las fortalezas internas con la finalidad de aprovechar al máximo las oportunidades externas.

Estrategia FA: Utilizar las fortalezas internas con la finalidad de contrarrestar las amenazas externas.

Estrategia DO: Mejorar las debilidades internas para aprovechar al máximo las oportunidades externas.

Estrategia DA: Minimizar las debilidades internas y evadir las amenazas externas.

Por ello a partir del análisis realizado anteriormente mediante los instrumentos de manera interna dentro del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, se logró resumir el diagnóstico estratégico de la siguiente forma:

6.3. Análisis PESTEL

Se enfocó en considerar varios aspectos internos del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, esto a través de un diagnóstico, esta información se detalla en la siguiente matriz:

Tabla 5

Matriz de los aspectos generales del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.

P Político	E Económico	S Social	T Tecnológico	E Ecológico	L Legal
Falta de recursos humanos capacitados sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación lo cual impide que la implementación de los servicios digitales sea efectiva para mejorar la gestión de la calidad.	Mantienen un presupuesto para el uso y adquisición de tecnologías. Falta de personal capacitado para realizar un proceso de compras públicas.	Se presenta la alta demanda y solicitud por parte de los usuarios de implementar servicios digitales con la finalidad de mejorar los servicios y la simplificación de trámites.	El Consejo cuenta con insumos tecnológicos, los cuales favorecen la implementación de las TIC y que con ello se puedan utilizar herramientas o mecanismos digitales que fomenten la interacción con la ciudadanía.	La inserción de las TIC contribuye ecológicamente ya que las TIC permiten la digitalización de documentos y procesos, reduciendo la necesidad de utilizar papel y, por lo tanto, la contribución con la deforestación asociada con la producción de papel.	El Consejo Cantonal está bajo los lineamientos de la Constitución, Cootad, Agenda de transformación, Plan de Desarrollo donde se expone la implementación de las TIC para promover la transparencia y participación ciudadana, sin embargo, desconocen la normativa.

Nota. Elaboración propia con base a la recolección de datos de entrevista y grupo focal aplicada a funcionarios del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.

Según la información recolectada mediante la entrevista y grupo focal realizada, a los funcionarios del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, la presente tabla de análisis PESTEL, identifica diversos aspectos y ejes en donde se presentan oportunidades de mejora y repotenciación para una mejor gestión institucional dentro del Consejo. Por otro lado, existen otros aspectos los cuales necesitan atención y un grado de perfeccionamiento, tales como satisfacer las necesidades y alta demanda de los usuarios mediante un mecanismo digital, que

permita mejorar la experiencia de los servicios ofrecidos, realizar capacitaciones al personal sobre procesos de compras públicas, reponer algunos insumos tecnológicos en mal estado, mismas deficiencias las cuales a través de un mejor manejo, se pueden corregir y de esta manera garantizar una correcta optimización de calidad institucional, de igual manera según lo que menciona el autor Deming (1989) a través del ciclo del PDCA, se encaminada a la mejora continua, de esta manera se vincula establecer una correcta planificación la cual permita impulsar un mejor servicio por parte del Consejo.

6.4. Análisis AMOFHIT

Considerando el estudio de determinados aspectos internos para un mejor conocimiento de cómo se encuentra actualmente el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, la información sujeta a análisis se presenta a continuación en la siguiente matriz:

Tabla 6

Matriz de análisis AMOFHIT

	Perspectiva	Detalle	Caracterización
Administración y gerencia	Cultura organizacional orientada a la innovación.	Funcionarios con buen clima laboral predispuestos a incorporar TICS para una mejor gestión interna	Fortaleza
Medios de comunicación	Carencia de mecanismos de participación ciudadana.	Ausencia de mecanismos de participación e información digitales, cabe recalcar que	Debilidad
	Potencial para desarrollar mecanismos de participación ciudadana propios.	cuentan con los medios financieros y la iniciativa por parte de los funcionarios para poder mejorar.	Oportunidad
Operaciones y logística	Infraestructura física y tecnológica adecuada.	Mantienen instalaciones físicas en buen estado, y en las mismas equipo tecnológico apto para incorporar las TIC.	Fortaleza
Finanzas y Contabilidad	Presupuesto para adquisición de tecnologías.	Cuentan con el capital económico para incorporar herramientas y medios tecnológicos, pero existe la falta de un funcionario con conocimientos en compras públicas.	Fortaleza

	Falta de personal para gestionar los procesos de compras públicas.	Existe una brecha de información muy grande en diversos campos relacionados principalmente con el uso y manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación a falta de la inserción de capacitaciones periódicas mismas que contribuyan a pro de una mejor gestión administrativa.	Debilidad
Recursos Humanos	Falta de funcionarios públicos capacitados sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación mediante interoperabilidad y migración de datos en las distintas entidades públicas.		Amenaza
	Falta de plataforma digital institucional concreta	Carecimiento de herramientas, canales y mecanismos digitales que permitan tener un mejor acercamiento y fomento de participación con la ciudadanía, y con ello un mejor cumplimiento de las necesidades de cada uno de los usuarios, debido a la alta afluencia y demanda de trámites que existe.	Debilidad
	Expansión de servicios a través de plataformas digitales.		Oportunidad
Sistemas de Información y Comunicaciones	Modernización institucional en pro de cumplimiento de las demandas crecientes de servicios digitales por parte de los ciudadanos.		Oportunidad
	Saturación de trámites por falta de interoperabilidad entre sistemas públicos internos y externos.		Amenaza
	Falta de capacitación especializada sobre el uso y manejo de las TICS para funcionarios.		Debilidad
	Adaptabilidad a cambios tecnológicos.	Existe predisposición y actitud positiva por parte de los funcionarios para la incorporación de herramientas tecnológicas que les permitan mejorar el desarrollo de las actividades ofrecidas por parte del Consejo.	Fortaleza
	Renovación de equipos tecnológicos.		Oportunidad
Tecnología investigación y desarrollo	Riesgo de interrupciones parciales de servicios tecnológicos (internet).		Amenaza

Vulnerabilidad de seguridad Tecnológica.	de	Amenaza
--	----	---------

Nota. Elaboración propia con base a la recolección de datos de la entrevista y grupo focal aplicada a los funcionarios del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.

Conforme a la información obtenida mediante la entrevista y grupo focal aplicada a los funcionarios del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, misma que ha sido sintetizada en la presente tabla mediante una matriz de análisis interno AMOFHIT, se ha observado algunas deficientes las cuales se enmarcan directamente con debilidades y amenazas desembocadas principalmente por la falta de herramientas y mecanismos digitales que permitan sintetizar, simplificar y optimizar los servicios conjuntamente con los procesos de la institución. Es por ello que la, presente investigación genera una gran alternativa para solventar la problemática presente mediante la propuesta de implementación de un mecanismo digital como un sitio web, misma que favorece a la gestión interna, y la satisfacción externa de los usuarios y va en concordancia con las fortalezas y oportunidades detectadas en el presente análisis, con la finalidad de generar resultados más favorables y con ello alcanzar estándares altos de calidad del servicio y gestión administrativa ofrecidos por el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derecho de Loja.

Tabla 7

Información de la Ficha de observación

Ficha de Observación	
Criterio de Evaluación	Descripción
Infraestructura y herramientas Tecnológicas	-Se pudo observar que las instalaciones físicas del Consejo son adecuadas para brindar la atención, cuentan con las herramientas tecnológicas esenciales para que los servidores puedan cumplir sus labores de manera eficiente y efectiva.
Routers de Conectividad y acceso a internet	-Se evidencio que, dentro del Consejo existen los implementos de conectividad y accesibilidad necesarios como los routers, los cuales permiten realizar la inserción de las TIC.
Página Web	-El servicio por medio del sitio web es totalmente nulo ya que no cuenta con esta herramienta tecnológica que les permita promover, los servicios ofrecidos por el Consejo, mantienen únicamente un apartado de referencia e información dentro del sitio web del Municipio de Loja, pero la accesibilidad a la información es muy limitada.
Presencia dentro de redes sociales en plataformas digitales	-Se evidencio que existe la carencia de la presencia del Consejo dentro de plataformas digitales o redes sociales, como medio informativo de las últimas novedades y acontecimientos de la institución, lo cual repercute para quienes necesiten conocer de sus comunicados en tiempo real, por otro lado, se limita la información de dar a conocer de aquello a lo que se dedican, provocando un grado de desconocimiento.
Programas de seguridad digital (antivirus)	-Se constata que existen las medidas de seguridad digital, para que la información obtenida de los usuarios esta respalda y así se evite el intento de algún tipo de hackeo a la misma.
Digitalización de Documentos	

	-Existe una digitalización limitada de los documentos ya que generalmente el consejo presenta el área de archivo en donde se encuentra la información de cada uno de los casos y usuarios, y al no encontrarse de manera digital se la debe buscar manualmente, lo que retrasa los servicios en algunos casos.
Interacción con la ciudadanía mediante plataformas digitales	-No se mantiene ningún tipo de interacción con la ciudadanía lo que debilita la participación con la ciudadanía, ya que se desconoce las sugerencias, opiniones y percepciones que tienen los usuarios, referente con la gestión administrativa llevada por el Consejo.
Programa de Control de asistencia (Biométricos)	-Existe la presencia de dos biométricos ubicados en el primer y segundo piso del Consejo este mismo permite verificar el grado de asistencia laboral de cada uno de los funcionarios concerniente a los horarios que cada uno de los mismos debe cumplir.
Coordinación e interoperabilidad con instituciones públicas	-Se evidencio que no existe coordinación e interoperabilidad con otras instituciones ya que, al no mantener un medio o mecanismo digital, donde existan vínculos de acceso a la información de cada ciudadano, es muy difícil muchas de las veces las solicitudes se remiten por correo, pero estos no tienen contestación y quedan a la espera de ser contestados.
Cumplimiento Normativo	-El consejo comulga con las disposiciones la LOTAIP, lo cual facilita que se integren las TIC, con la finalidad de generar mayor acercamiento, transparencia y participación con la ciudadanía en referencia a los servicios que ofrece el mismo.

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de la ficha de observación.

Tabla 8

Matriz TOWS

MATRIZ TOWS		Externos	
		Oportunidades	Amenazas
		<p>O1 Potencial para desarrollar mecanismos de participación ciudadana propios.</p> <p>O2 Renovación de equipos tecnológicos.</p> <p>O3 Modernización institucional en pro de cumplimiento de las demandas crecientes de servicios digitales por parte de los ciudadanos.</p> <p>O4 Expansión de servicios a través de plataformas digitales.</p>	<p>A1 Saturación de trámites por falta de interoperabilidad entre sistemas públicos.</p> <p>A2 Riesgo de interrupciones parciales de servicios tecnológicos (internet).</p> <p>A3 Falta de funcionarios públicos capacitados sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación mediante interoperabilidad y migración de datos en las distintas entidades públicas.</p> <p>A4 Vulnerabilidad de seguridad Tecnológica.</p>
I N T E R N O S	Fortalezas	Estrategia FO	Estrategia FA
	<p>F1 Infraestructura física y tecnológica adecuada</p> <p>F2 Mantienen presupuesto para el uso y adquisición de tecnologías.</p> <p>F3 Cultura organizacional orientada a la innovación.</p> <p>F4 Adaptabilidad a cambios tecnológicos.</p>	<p>(O3, O5, F2) Utilizar el presupuesto disponible para la adquisición de nuevas tecnologías, con la renovación de equipos, para mejorar los servicios ofrecidos por el consejo, satisfaciendo las demandas crecientes de servicios digitales</p> <p>(F3, O3) Utilizar la cultura organizacional orientada a la innovación para promover mejores continuas en los servicios ofrecidos por el consejo, respondiendo a las demandas crecientes de los ciudadanos por servicios digitales.</p>	<p>(F3, A1) Utilizar la cultura organizacional para promover la colaboración interinstitucional que mejore la interoperabilidad entre sistemas y servicios, aumentando la eficiencia operativa de manera más fluida.</p> <p>(F1, A1) Utilizar la infraestructura física y tecnológica adecuada para facilitar la integración e interoperabilidad entre sistemas públicos, mitigando así la saturación de trámites.</p>
		Debilidades	Estrategia DA

D1 Falta de capacitación especializada sobre el uso y manejo de las TICS para funcionarios.
D2 Carencia de mecanismos de participación ciudadana.
D3 Falta de plataforma digital institucional concreta.
D4 Falta de personal para gestionar los procesos de compras públicas

(O1, D3)
 Desarrollar una plataforma institucional robusta que integre los servicios del consejo, mejorando la eficiencia operativa tanto inter como externamente.
(O4, D1)
 Implementar un programa de capacitación integral en tecnologías de la información y comunicación para todo el personal, para mejorar el manejo y uso de nuevas plataformas de participación ciudadana y servicios digitales.

(D1, A3)
 Brindar capacitaciones periódicas especializada en el uso y manejo de TIC, mejorando las competencias del personal y superar la falta de recursos humanos capacitados.
(D2, A1)
 Mejorar los procesos de transparencia y rendición de cuentas mediante la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información pública y la simplificación de trámites dentro del sistema público.

Nota. Elaboración propia del autor, esta tabla muestra la matriz TOWS donde se analiza el contexto interno y externo del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, para crear estrategias. Información obtenida de la entrevista, grupo focal y ficha de observación aplicada a los actores claves de la entidad.

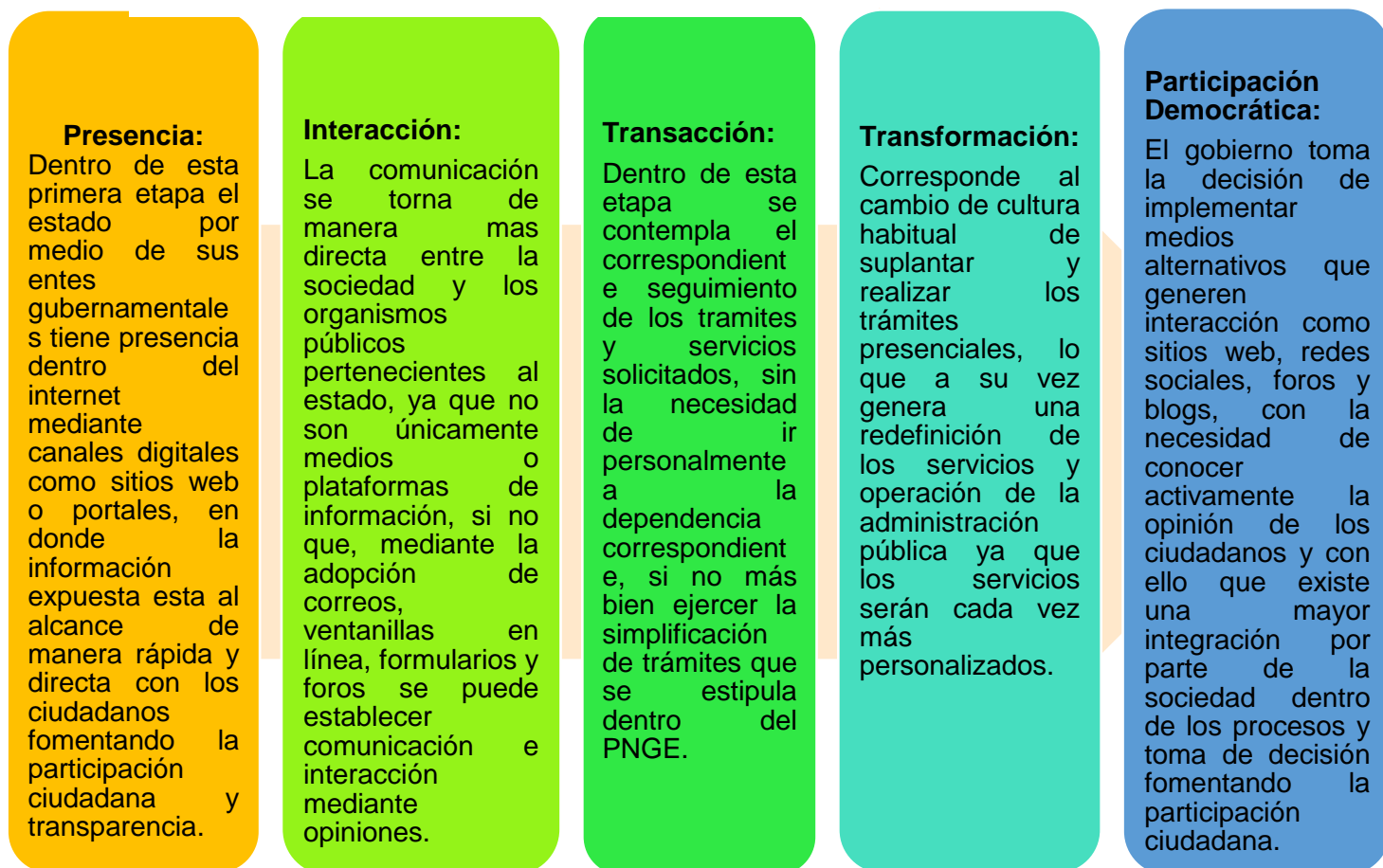
Objetivo dos: Elaborar la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

6.5. Justificación de la propuesta

Para dar cumplimiento al segundo objetivo de la investigación se planteó la propuesta de implementación de un sitio web, la cual ayuda a la optimización de la gestión administrativa dentro del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja mediante Gobierno electrónico GE, este mecanismo permite mejorar los servicios ofrecidos por parte del Consejo , evitando la saturación y congestión de trámites de manera presencial y a su vez simplificando los procesos llevados a cabo por la institución , por otra parte se genera un mayor desempeño dentro de las diferentes funciones de los servidores públicos ya que la herramienta contribuye a tener un mayor orden y claridad dentro de las funciones desempeñadas día a día . En un primer punto se elaboró la propuesta del sitio web mediante un modelo con la información, servicios, marco legal y acontecimientos importantes de la entidad, este modelo se presenta de manera gráfica y resumida, las estrategias que se sugirieron dentro de la matriz de TOWS, se enfocan primordialmente en mejorar las funciones y servicios del Consejo. Es importante recalcar que el modelo echo dentro de la propuesta se constituyó de acuerdo a las cinco fases de Gobierno electrónico propuestas por la Organización de las Naciones Unidas.

Figura 10

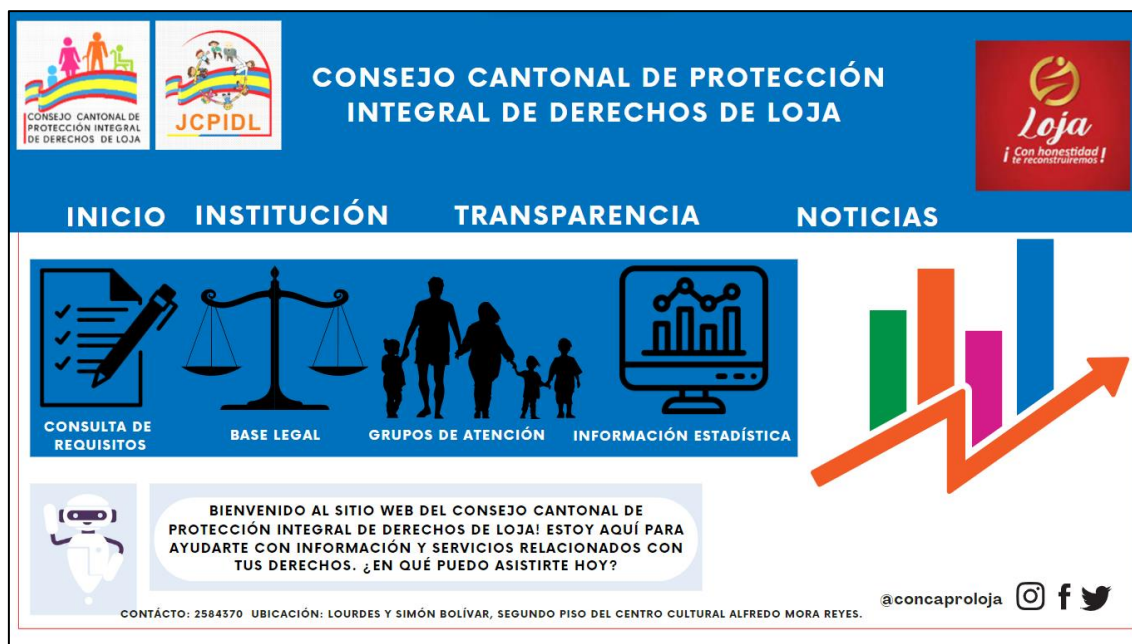
Fases de Gobierno Electrónico



Nota. Elaboración propia del autor, en base a las cinco fases de Gobierno Electrónico propuestas por la Organización de las Naciones Unidas.

Figura 11

Diseño de la propuesta del sitio web



Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

El diseño del sitio web presentó un sistema de atención ciudadana digital en línea con asistencia de 24 horas durante los días laborables, diseñada para que las personas de grupo atención prioritaria (personas de tercera edad, personas con discapacidad y mujeres) reciban el apoyo asistido del servicio o trámite que deseen realizar.

Se diseñó una barra de multitareas horizontal comprendida entre (Inicio – Institución – Transparencia – Noticias) en la parte superior en donde se abordan segmentos que involucró un inicio de la página en donde se conmuta con la sección de (Consulta de requisitos- Base Legal – Grupos de atención - Información estadística) dentro del inicio también está un bot de atención para las personas que presenten algún tipo de dificultad o sean grupos de atención prioritaria este bot, los guiara para solicitar la información o el servicio deseado respecto a (denuncias en línea - ¿Cómo hacer una denuncia? – conocer más sobre la institución – sus grupos de atención – buzón de transparencia – servicio de consultas en línea).

Figura 12

Inicio de página sección de institución



Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.


Dentro de la barra de multitareas en la sección de institución se encuentra la información del Consejo Cantonal conjuntamente con la información de la Junta Cantonal ya que las funciones desempeñadas son ejecutadas por parte de ambos organismos del estado, la información expuesta dentro de esta sección corresponde a la misión, visión, valores institucionales, objetivos, funciones. Por otro lado, también, se expone lo que es y corresponde al consejo y la junta, se despliega la estructura orgánica institucional, las autoridades competentes de turno como información prioritaria.

Figura 13

Sección consulta de trámites (Consulta de requisitos)


CONSULTA DE REQUISITOS

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	PERSONAS ADULTAS MAYORES	MUJER
SOLICITUD DE MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN PARA GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA		
<p>I. NOMBRES Y APELLIDOS, DOMICILIO Y TELÉFONO DE CONTACTO DE LA O EL SOLICITANTE DE MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN.</p> <p>II. NOMBRES Y APELLIDOS DE LA VÍCTIMA O POSIBLE VÍCTIMA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, DOMICILIO, TELÉFONO DE CONTACTO, EDAD, AUTO IDENTIFICACIÓN ÉTNICA, SITUACIÓN SOCIO-ECONÓMICA, IDENTIDAD DE GÉNERO, ORIENTACIÓN SEXUAL, NIVEL DE INSTRUCCIÓN, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN MIGRATORIA, ESTADO CIVIL, EN CASO DE CONOCERLOS. ASIMISMO, LA O EL SOLICITANTE INFORMARÁ -CUANDO CONOZCA- SI LA VÍCTIMA REALIZA LABORES DE CUIDADO Y SI TIENE DEPENDIENTES A SU CARGO.</p> <p>III. EN CASO DE CONOCER: LOS NOMBRES Y APELLIDOS DE LA PERSONA AGRESORA O POSIBLE PERSONA AGRESORA, ASÍ COMO SU DOMICILIO Y TELÉFONO DE CONTACTO, DATOS DE SEXO, EDAD, AUTOIDENTIFICACIÓN ÉTNICA, SITUACIÓN SOCIO-ECONÓMICA, IDENTIDAD DE GÉNERO, ORIENTACIÓN SEXUAL, NIVEL DE INSTRUCCIÓN, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN MIGRATORIA, ESTADO CIVIL.</p> <p>IV. RELACIÓN DE LA VÍCTIMA O POSIBLE VÍCTIMA CON LA PERSONA AGRESORA O POSIBLE PERSONA AGRESORA.</p> <p>V. RESUMEN DE LOS HECHOS DE VIOLENCIA.</p> <p>VI. TIPO DE VIOLENCIA.</p> <p>VII. LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO Y DE LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS QUE REQUIEREN QUE LA VÍCTIMA RECIBA ATENCIÓN PRIORITARIA.</p> <p>VIII. LA SOLICITUD DE LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN NECESARIAS PARA PRECAUTELAR LA VIDA E INTEGRIDAD DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.</p> <p>IX. FIRMA O HUELLA DACTILAR DEL/LA SOLICITANTE.</p>		



CONSULTA DE REQUISITOS

ENVIAR FORMULARIO



Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

Seguidamente dentro de la sección de consulta de requisitos se puede realizar denuncias en línea y conocer los requisitos, mismos que se indican mediante un formulario el cual debe ser completado de la manera más concreta y específica para solicitar el servicio, este formulario va dirigido para los tres grupos de atención prioritaria comprendido entre (Niñez y adolescencia - Adultos mayores – Derechos de la Mujer) se debe completar toda la información solicitada para presentar la denuncia aspectos básicos y esenciales como nombres completos, número de cédula, noticia de delito, número de oficio, provincia, cantón, teléfono con la finalidad de ofrecer la información y respuesta de la manera más precisa, esta información es confidencial y estará únicamente al alcance de la institución y el usuario.

Figura 14

Sección servicio de consulta de requisitos (Consulta de denuncias)

CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS DE LOJA

CONSULTA DE DENUNCIAS

INGRESE LA INFORMACIÓN RELACIONADO PARA PROCESAR LA BÚSQUEDA

INGRESE EL CRITERIO DE BÚSQUEDA:

NOMBRES Y APELLIDOS: APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE1 NOMBRE2 (UNO Ó VARIOS Ó PARTE DE ELLOS)

CÉDULA Ó RUC: 1234567890 (10 DIGITOS) Ó 1234567890123 (13 DIGITOS)

NOTICIA DEL DELITO: 17010011223344

PLACA: ABC0123

NRO. DE OFICIO(PARTE POLICIAL): 1240 Ó OF. 1010

LIMPIAR CAMPO LIMPIAR PANTALLA BUSCAR DENUNCIA

Loja
¡ Con honestidad te reconstruiremos!

Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

Dentro de esta sección se pondrá a conocimiento únicamente a los usuarios activos, el estado en el cual se encuentra el proceso o caso que se está abordando, dentro del Consejo para conocer la situación del mismo el usuario deberá ingresar a la sección de servicio de consultas en línea-consulta de denuncias y completar cada uno de los ítems solicitados con la información personal comprendida en nombres y apellidos completos, número de cédula o ruc, ingresar el numero de la noticia de delito el cual es confidencial conjuntamente con el número de oficio por parte de la policía, una vez ingresada la información solicitada aplastar en buscar denuncia e inmediatamente se mostrará la situación actual en la que se encuentra el proceso.

Figura 15

Sección servicio de consulta de requisitos (Consulta de Acto Administrativo)

CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS DE LOJA

CONSULTA DE ACTO ADMINISTRATIVO

INGRESE LA INFORMACIÓN RELACIONADO PARA PROCESAR LA BÚSQUEDA

INGRESE EL CRITERIO DE BÚSQUEDA:

NOMBRES Y APELLIDOS: APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE1 NOMBRE2 (UNO Ó VARIOS Ó PARTE DE ELLOS)

CÉDULA Ó RUC: 1234567890 (10 DIGITOS)

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: 11-AA Ó 11AA Ó 11AA Ó 11-AA

LIMPIAR CAMPO LIMPIAR PANTALLA BUSCAR ACTO ADMINISTRATIVO

Loja
¡ Con honestidad te reconstruiremos !

Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

Continuamente dentro de esta sección se pondrá a conocimiento, el estado en el cual se encuentra el acto administrativo, a los funcionarios del Consejo para conocer la situación del mismo los servidores deberán ingresar a la sección de servicio de consulta de requisitos -consulta de acto administrativo y completar cada uno de los ítems solicitados con la información personal comprendida en nombres y apellidos completos, número de cédula o ruc, ingresar el numero de la actuación administrativa, dentro de esta sección los funcionarios podrán conocer las decisiones o resoluciones adoptadas por las autoridades administrativas en el ejercicio de sus funciones, se abordarán acuerdos y resoluciones, convocatoria y organización de reuniones, programas y proyectos y la designación de representantes para participar en eventos o comisiones del consejo, una vez ingresada la información solicitada al presionar el botón buscar acto administrativo inmediatamente se mostrará las últimas disposiciones adoptadas.

Figura 16

Sección servicio de consulta de trámites (Consulta de Requisitos)

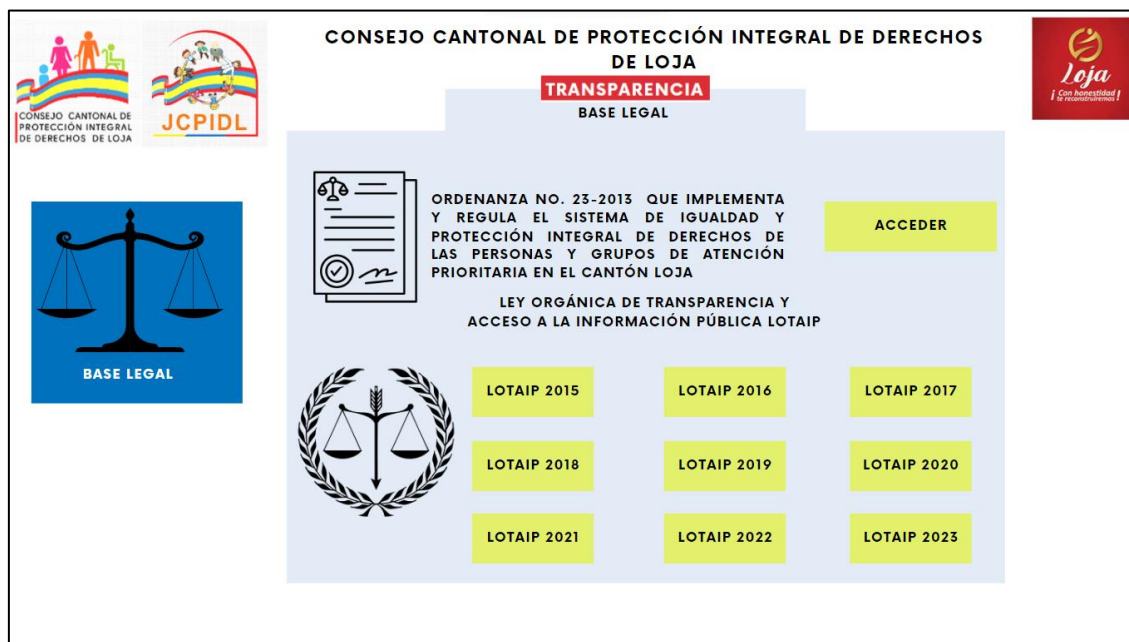
The image shows a web form titled 'CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS DE LOJA' and 'CONTACTO CIUDADANO'. On the left, there is a blue icon with a checklist and a pencil, labeled 'CONSULTA DE REQUISITOS'. The form fields include: 'DATOS GENERALES' with a sub-section 'NOMBRES Y APELLIDOS:'; 'CEDULA / PASAPORTE:'; 'PROVINCIA:'; 'CANTÓN:'; 'CORREO:'; 'TELÉFONO:'; 'CELULAR:'; 'MOTIVO:'; 'CONSULTA / PEDIDO DE INFORMACIÓN / SUGERENCIA'; and 'MENSAJE:'. At the bottom of the form, there is a checkbox labeled 'HE REGISTRADO MI INFORMACIÓN CORRECTAMENTE.' and a green 'ENVIAR' button. Logos for the Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja and the Loja canton are visible in the corners.

Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

Dentro de esta sección se pondrá a servicio de los ciudadanos como medio directo para que exista una rápida atención de parte del Consejo en caso de un proceso de alto grado de atención, o a su vez esta sección permite reportar problemas, solicitar asistencia o reclamos, realizar consultas, preguntas, sugerencias o solicitudes de información específica para que los ciudadanos obtengan información relevante y se comuniquen directamente con la entidad, esta ventana garantiza las respuestas oportunas y adecuadas, por otro lado, cumple con la normativa relacionada con la transparencia y acceso a la información pública, el usuario deberá completar cada uno de los ítems solicitados con la información personal comprendida en nombres y apellidos completos, número de cédula o pasaporte, provincia, cantón, correo, teléfono, motivo, consulta, pedido de información, sugerencia, mensaje una vez ingresada la información solicitada aplastar en buscar denuncia e inmediatamente se mostrará la situación actual en la que se encuentra el proceso.

Figura 17

Sección de Normativa vinculada con la barra de inicio (Transparencia)



Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

Se presenta la sección de la Normativa la cual se vincula directamente con el apartado de transparencia en la barra principal de multitareas, dentro de este campo, se exhibe la base legal con la cual opera el Consejo Cantonal en coordinación con la Junta Cantonal entre la información más relevante se encuentra la ORDENANZA NO. 23-2013 con la cual desempeñan funciones el Consejo y la secuencia de lo dictaminado por la LOTAIP en cada uno de los periodos transcurridos y vigente, esta información se propicia a fin de que la ciudadanía este al tanto de todas las medidas adoptadas por parte de los funcionarios y dirigentes del Consejo.

Figura 18

Sección de grupos de atención.



Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

Dentro de esta sección se puede conocer la información más relevante en correspondencia a los grupos vulnerables que atiende el consejo contemplado entre (Niñez y adolescencia – personas de tercera edad – derechos de la mujer), dentro de esta sección se accede a corroborar los derechos que mantiene los diferentes grupos de atención vulnerable pudiendo conocer más a fondo como dentro de una normativa y marco legal, se encuentran amparados y con ello gozar de un conocimiento que les permita defenderse de algún acto o situación que atente contra la vida de este grupo de personas.

Figura 19
Sección de grupos de atención (Cursos)

CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS DE LOJA

CURSOS

Curso virtual de derechos de la mujer víctima de violencia
 Se abordarán temas como las estrategias de prevención, los mecanismos legales para la denuncia, y los recursos disponibles para la asistencia y recuperación. El curso también explorará la importancia de empoderar a las mujeres y promover una cultura de respeto y equidad.

Curso virtual de derechos de los niños y niñas
 Este curso virtual ofrece una inmersión en los derechos fundamentales de los niños y niñas, enfocado en garantizar su bienestar y desarrollo integral. A lo largo del curso, los participantes aprenderán sobre los principios y normas que protegen a los menores, incluyendo el derecho a la educación, a la protección contra el abuso, y a la participación en decisiones que les afectan.

Curso virtual de derechos de las personas adultas mayores
 Sesiones brindadas por profesionales, a lo largo del curso, los participantes explorarán los derechos fundamentales que protegen a las personas mayores, incluyendo el derecho a la dignidad, la salud, la seguridad, y la participación activa en la sociedad.

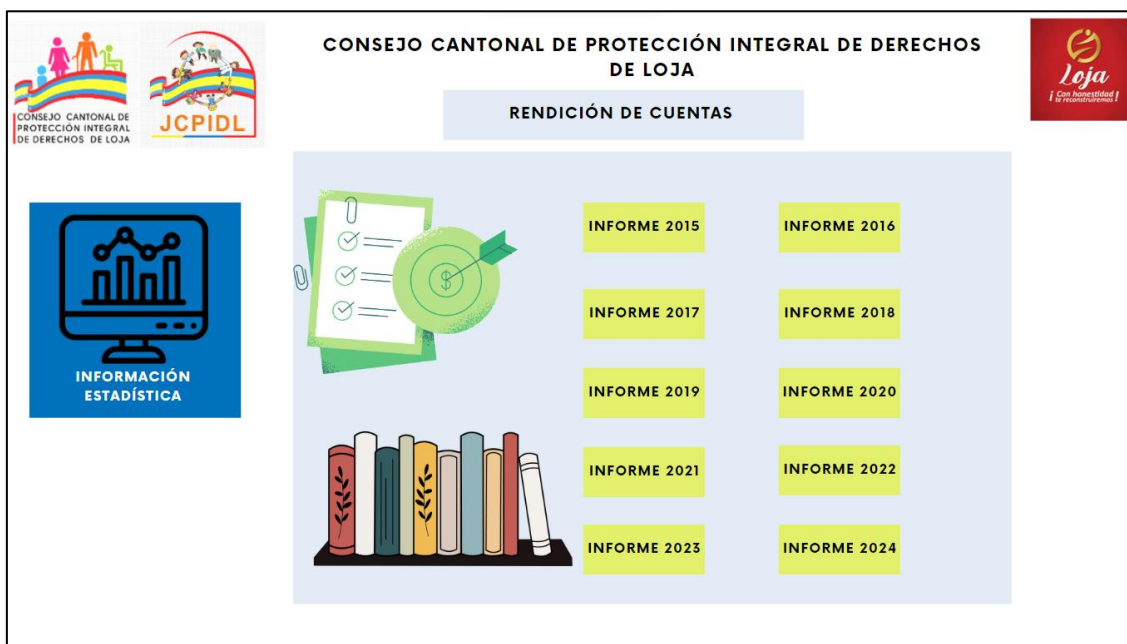
Servicios de Atención Psicológica Directa
 Sesiones de Psicoterapia: Atendidas por psicólogos o profesionales de la salud mental para tratar problemas emocionales y apoyo para manejar situaciones de crisis, estrés o problemas familiares y personales.

Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

Dentro de esta sección se da a conocimiento de la ciudadanía y sus usuarios los cursos que se brindan a los grupos de atención prioritaria (Niñez y adolescencia – personas de tercera edad – derechos de la mujer), cada uno de ellos se dicta de manera telemática es decir de manera virtual con la finalidad de llegar a más hogares que necesiten intervención, cada uno de los cursos cuenta con la asistencia técnica de un profesional, el cual, está a cargo de llevar a cabo de la mejor manera la charla, por otro lado, el Consejo proporcionara asistencia directa de psicología esta misma se da mediante un convenio alianza con instituciones especializadas en la rama de la salud mental estas se pueden dictaminar de manera presencial (directa) o de manera virtual con la finalidad de fomentar un apoyo a quienes más lo necesiten.

Figura 20

Sección de información estadística (Rendición de cuentas)

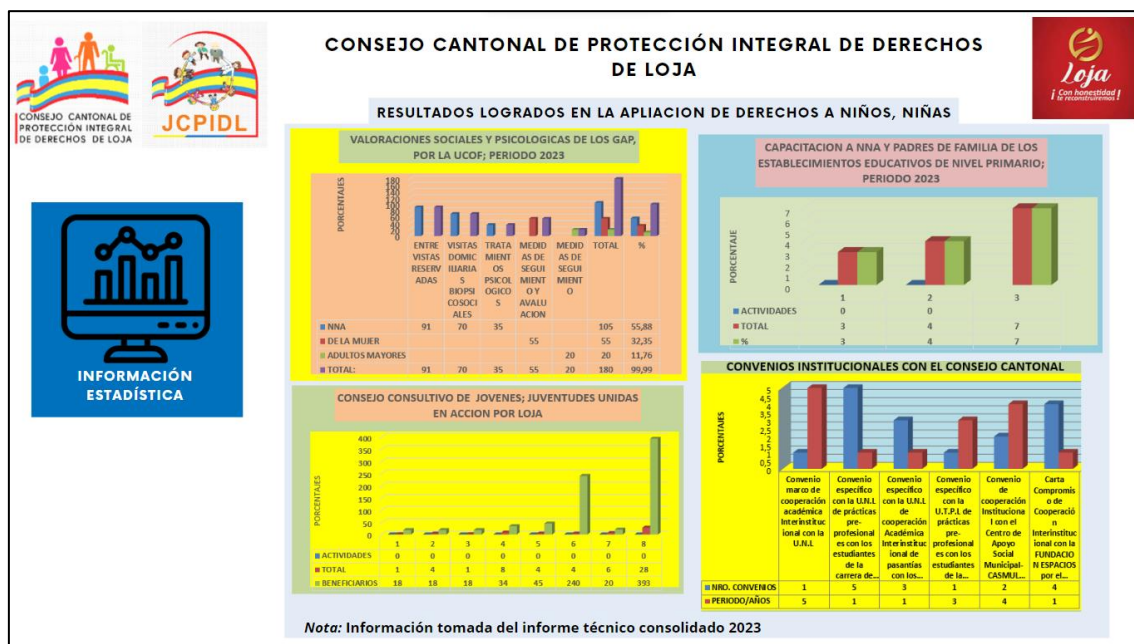


Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

En este apartado se encuentra expuesta de manera cronológica todos los informes técnicos operativos del Consejo con la finalidad de dar a conocer a la ciudadanía todo aquello que se desarrolla esto se vincula directamente a lo que se conoce como rendición de cuentas ya que el estado asigna a cada institución una contribución económica para que desempeñe sus actividades, es por ello que esta sección podrá generar un espacio de transparencia validando cada una de las acciones y decisiones realizadas a pro de la comunidad.

Figura 21

Sección de información estadística



Nota: Elaboración propia del autor en base al segundo objetivo de la investigación.

Finalmente encontramos la sección de información estadística, en donde se exhiben los informes de deliberación pública con los datos e información sobre los resultados logrados en la aplicación de los derechos a cada uno de los grupos de atención prioritaria que asiste el consejo, se especifican los periodos por el tipo de derechos vulnerados o afectados, también se exhiben informes completos, resúmenes ejecutivos u otros documentos los cuales detallen los hallazgos de un análisis estadístico, con la finalidad de informar a los diversos usuarios y comunidad interesada en proporcionar una visión integral del trabajo que realiza el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja y de esta manera facilitar la rendición de cuentas, mediante la transparencia de sus acciones.

Objetivo General: Proponer la implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

Una vez dado el cumplimiento a los dos objetivos específicos detallados con anterioridad a través de la metodología planteada, se comprobó que el objetivo general del presente trabajo de investigación denominado: Proponer la implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024, ha sido efectuado a su totalidad de acuerdo a lo establecido. Esto resaltando la importancia que tuvo el diagnóstico situacional ya que se pudo recopilar la información clave y precisa para identificar aspectos y situaciones reales de la institución, y con ello gestionar la propuesta de implementación del sitio web como medio o mecanismo digital la cual se sustenta en la metodología, teorías y normativa previamente descritas a fin de que la ciudadanía pueda establecer una relación directa con la entidad y a su vez fomente transparencia y la participación activa de la sociedad. También se realizó, la socialización de la propuesta de manera presencial con las autoridades del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, misma que fue aprobada y recibida con total agradecimiento, por ser una contribución con la institución en favor de mejorar la gestión interna y la atención a la ciudadanía.

7. Discusión

Tras recopilar la información de manera pertinente y haber sido analizada concretamente se procedió a dar el cumplimiento a los objetivos planteados, mediante la aplicación de las técnicas, los resultados y la revisión documental, con lo cual se puede deducir lo siguiente:

7.1. OE1: Diagnosticar la situación actual de las TIC'S en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

Considerando los resultados previamente obtenidos en la presente investigación, se procede a responder la siguiente interrogante ¿Cuál es la situación actual del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, referente al uso de TIC'S?

Con respecto a lo mencionado dentro de la teoría del ciclo de Deming (1989) o PDCA, fue necesario hacer un diagnóstico para identificar los problemas existentes, definir las prioridades de lo que hay que mejorar o incluso detectar nuevas oportunidades, esto con la finalidad de conocer la situación actual y real referente a las TIC del Consejo, en concordancia con, Rodríguez (2007) un diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles, de la misma manera, en relación con lo expresado por Perez (2019) La palabra proviene del griego (diagnōstikós) un diagnóstico es la acción y efecto de diagnosticar. Como tal, es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal. En este sentido, como se menciona previamente, dentro del diagnóstico interno, efectuado se analizaron aspectos esenciales de interés relacionadas con las TIC donde nos permitió identificar los problemas y necesidades que mantiene la organización, los cuales son un obstáculo para que existe un mejor desempeño en el desarrollo de sus actividades y servicios.

Es importante también destacar, que los resultados obtenidos durante el diagnóstico realizado se analizaron aspectos esenciales por medio de una matriz de TOWS, donde mediante su aplicación y la observación de los factores internos y externos se pudo evidenciar que, dentro del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, existe la necesidad de implementar las TIC mediante una herramienta digital como propuesta de mejora, misma que contribuye a realizar una mejor gestión administrativa y a su vez otorgue una mejor calidad de servicios a los usuarios, esta

herramienta además de ser un pilar fundamental para la organización permitiera involucrar de mejor manera a la ciudadanía y que de esta forma se pueda promover una mejor participación ciudadana.

Seguidamente, según menciona Acuña (2022) las TIC'S, más que medios de comunicación son mediadores culturales que hacen posible la emergencia de prácticas sociales a partir de una nueva forma de comunicarse, es por ello, que en la actualidad constituyen uno de los ejes del desarrollo de los países, convirtiéndose en una herramienta de apoyo para el gobierno electrónico. Algo similar menciona, Rincón (2003) en el ámbito de la administración pública, se las define como "herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos." En contraste con, lo mencionado por Kim et. al., (2005) las TIC'S permiten la automatización de procesos del gobierno a través de la provisión de información importante en forma oportuna y contribuyen a la transparencia de los procesos de la administración pública, a través de esta herramienta, las instituciones públicas pueden hacer la divulgación de información económica, financiera, legal e institucional para transparentar la gestión pública y, adicionalmente, ahorrar recursos. Es importante destacar que la inserción de las TIC permite no solamente modernizar la gestión y procesos mediante la simplificación de trámites conjuntamente con la mejora de los servicios por parte de las entidades gubernamentales, si no también, fomentar una democracia justa eficaz y eficiente.

7.2. OE2: Elaborar la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

Para el cumplimiento del presente objetivo de investigación se ha tomado en consideración la siguiente interrogante ¿El Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, cuenta con un mecanismo o herramienta de participación ciudadana?

Primeramente, es importante resaltar, que, según lo mencionado, por García (2000) La propuesta de investigación es un informe técnico para lectores que conocen de investigación donde se presenta un problema a investigar, se justifica la necesidad de un estudio y se somete un plan para realizar el mismo. Debe informar al lector de manera rápida y precisa, no tiene que ser complicado, ni con un vocabulario rebuscado. Debe estar bien documentado, cimentado en datos que justifiquen la necesidad del estudio, en concordancia, con Pamplona (2022) señala que por lo general, una

propuesta de investigación es un documento formal y bien elaborado que ofrece una explicación exhaustiva de lo que se pretende investigar. Incluye una justificación de por qué merece la pena investigarlo, así como un método para hacerlo.

Dentro de lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador 2008 se manifiesta que expresamente dentro de su articulado 16 – 17 – 385, El Estado ecuatoriano garantizara el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación también facilitara la creación y fortalecimiento de medios de comunicación públicos los cuales eleven la eficiencia, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir, en concordancia con, lo estipulado en el Código Orgánico de Organización Territorial 2019 dentro de sus artículos 361, 362, 363 se expresa que la inserción de las TIC se deberán realizar de manera progresiva, con la finalidad de que la aplicación de los sistemas de gobierno electrónico y la democracia digital contribuyan al desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia colectiva dentro del país. Así mismo, con lo estipulado dentro del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, propone un modelo de incluyente, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno Nacional, el mismo que busca una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y el Estado. También atender las necesidades de la sociedad mediante un modelo participativo, inclusivo y sostenible de gobierno electrónico, a fin de consolidar una estrecha relación de confianza entre el ciudadano y el Estado. Por otro lado, la participación ciudadana, la democratización de los servicios públicos, la simplificación de trámites y la gestión estatal eficiente, se verán impulsados mediante el GE, por medio del aprovechamiento de los recursos que actualmente posee el Estado, por otro lado, según menciona la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022 – 2025 se corrobora que la transformación digital implica: innovar, desarrollar e investigar las TIC hacia la construcción de un nuevo rol del ciudadano frente al Estado, a los sectores productivos, a la academia y a la sociedad civil. Uno de los aspectos de esta Transformación Digital es alcanzar la optimización de los servicios públicos que recibe el ciudadano como son: la salud, la educación, el transporte, la energía, el agua potable, la seguridad social, por nombrar algunos; considerando sectores del país como: el productivo, el cultural, el social, el educativo, entre otros.; empleando la tecnología para lograr mejorar y optimizar los procesos de soporte, operativos y estratégicos.

Por otro lado, los resultados obtenidos a través de la investigación aplicada, revelan aspectos de gran importancia, ya que, estos mismo inciden en el funcionamiento y desempeño del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, la propuesta de implementación de un sitio web o herramienta digital, es una solución

estratégica mediante el gobierno electrónico, debido a que, se impulsa la mejora administrativa y con ello una gestión de calidad de gran índole, optimizando los servicios, los recursos y el uso del tiempo, por consiguiente, según expone MINTEL (2018) se entiende por Gobierno Electrónico aquello que implica la innovación en la Administración Pública a través del uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la transparencia y participación con el fin de acercar el Estado a los ciudadanos e impulsar una Sociedad de la Información y del Conocimiento, de la misma forma, Zamora et al., (2017) menciona que la finalidad del Gobierno electrónico es acercar al ciudadano de una forma visible y práctica, que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos, pero para que exista excelencia es necesario la mejora continua, la innovación y una mejor interacción entre los diferentes actores del Gobierno Electrónico.

En este sentido, el objetivo de la investigación se vinculó directamente ya que, tal cual se manifiesta dentro de, La Teoría de la Difusión de Innovaciones, esta teoría ayuda a explicar el proceso de cambio social. La novedad de la idea percibida por el individuo determina su reacción ante ella, la teoría proporciona información sobre cómo las nuevas ideas y tecnologías se difunden en la sociedad y puede ayudar a organizaciones e individuos a desarrollar estrategias efectivas para introducir nuevas innovaciones, en contraste, con lo mencionado dentro de la Teoría de la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

De este modo, ante la elaboración de la propuesta, una vez definida la estrategia, también se estableció su objetivo, una serie de actividades por cada estrategia, recursos, metas, responsables, tiempo de ejecución y presupuesto; comprobando de esta forma, que una vez más la teoría se encuentra correctamente alineada con la puesta en marcha de la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja. Es importante destacar, que la implementación de la propuesta, no solamente tiene la capacidad de corregir limitaciones identificadas, sino que también generar un impacto positivo, referente a la calidad de servicios

otorgados, estableciendo expectativas concretas las cuales contribuyan a una gestión administrativa eficiente y efectiva de alto nivel.

7.3. Objetivo general: Proponer la implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.

Considerando los resultados obtenidos en la presente investigación se procede a responder la siguiente interrogante ¿Cuáles son las razones detrás de la falta de implementación de un sitio web para la gestión de tramites administrativo, mediante gobierno electrónico para el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja?

Mediante un arduo trabajo de investigación el cual fue aplicado dentro del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, se pudo evidenciar que existe la falta de una herramienta o mecanismo digital, para una correcta atención a la ciudadanía y apoyo al personal para una mejor gestión administrativa, la falta de esta herramienta digital limita la atención efectiva y eficiente ya que las necesidades y consultas de la ciudadanía no son cubiertas en su totalidad, por otro lado la transparencia y la imagen institucional se ve afectada, ya que otras instituciones del mismo nivel gubernamental cuentan con un mecanismo digital, y se acoplan a lo estipulado dentro de los lineamientos legales. En este sentido, se dio el planteamiento de la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión administrativa mediante gobierno electrónico cubriendo la demanda y la falta de esta herramienta digital, ya que es de gran relevancia mejorar la administración pública con apoyo de las TIC, dado que, de eso trata la esencia de la teoría de la nueva gestión pública, de contribuir y generar un impacto significativo, eficaz y eficiente que además favorezca, la transparencia de las actividades y que la prestación de los servicios sean de calidad, permitiendo satisfacer las necesidades de la sociedad de manera óptima. En este sentido se dio el planteamiento a la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico con el fin de que el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja pueda mejorar sus funciones y así obtener mejores resultados.

8. Conclusiones

Después del análisis de los resultados obtenido, se establecen las siguientes conclusiones investigativas:

A través del diagnóstico situacional, se logró obtener una percepción y comprensión detallada de la situación actual de las TIC en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, este análisis permitió identificar los puntos y aspectos relevantes sobre las fortalezas y las potenciales oportunidades dentro de la gestión y servicios, también quedaron expuestas distintas deficiencias que mediante la puesta en marcha de planes de mejora se pueden contrarrestar, de esta manera el diagnóstico realizado nos proporciona una base sólida, para la formulación de estrategias en pro de mejora de la eficiencia y efectividad para así lograr mejorar los resultados en la prestación de sus servicios y operaciones.

La propuesta de implementación de un sitio web como mecanismo digital, pretende mejorar la prestación de servicios y la gestión interna dentro del consejo, contribuyendo con la gestión de calidad, se facilitan los procesos de gobernabilidad, ya que, existe la capacidad de obtener y compartir información, desde cualquier lugar y en la forma más preferente, también, el incremento de la participación de la ciudadanía mediante la adopción de herramientas digitales de gobierno electrónico, permite mejorar en distintos campos, primeramente en los servicios ofertados por la cartera de estado, lo cual fomenta la transparencia en los mismos, además, mediante esta misma herramienta contribuya a los diferentes funcionarios en la mejora de su desempeño, es así que el uso de estas herramientas tecnológicas dentro de la administración del Consejo promueven una modernización estatal y a su vez que los servicios sean eficaces y eficientes.

La Propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos, mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, representa una oportunidad, la cual pretende modernizar y optimizar las operaciones realizadas por el Consejo, en consideración con la normativa vigente del gobierno electrónico, dentro de la nueva gestión pública va en concordancia, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, ya que estas permiten que las entidades pertenecientes al gobierno faciliten la simplificación de los procesos administrativos, con la intención de que se ahorren costos y que se propicie la transparencia dentro de la gestión pública, en este sentido, el cumplir con las disposiciones legales vigentes, permitirá, generar un impacto significativo en respuesta

a las demandas de la ciudadanía proporcionando accesibilidad como un pilar fundamental para mejorar la eficiencia en el servicio público.

9. Recomendaciones

A partir de los hallazgos del diagnóstico situacional, se recomienda realizar estudios y análisis periódicos sobre la calidad de los servicios ofrecidos, con el fin de implementar planes de mejora estratégicos los cuales permitan, minimizar las anomalías encontradas, mejorando así la calidad de los servicios y operaciones que ofrece el Consejo, y en una última instancia, mejorar la experiencia de los usuarios respecto a los mismos.

Se hace imprescindible llevar a cabo la implementación efectiva de la propuesta de implementación del sitio web para la gestión de trámites administrativos, como una medida estratégica, ya que principalmente mejora la atención al usuario y la gestión interna del Consejo, este mecanismo de no solamente permite el acceso y compartimiento de la información desde cualquier lugar sino que también contribuye con la participación ciudadana, a través de esta herramienta de gobierno electrónico, se permitirá la modernización del estado, garantizando ofrecer servicios de alta calidad de una manera eficaz y eficiente, de manera transparente y así impulsar una mejora continúan del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Se recomienda ejecutar, la propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, ya que es una oportunidad de mejora la cual se alinea con la normativa vigente del gobierno electrónico y a su vez se compromete con la nueva gestión pública, de modernizar la esfera pública, la inserción de las Tecnologías de Información y Comunicación, contribuyen a la simplificación de trámites dentro de los procesos administrativos, dejando un impacto significativo al cumplir con las demandas de la sociedad, con un mayor grado de accesibilidad, que propicie la transparencia, satisfacción y confianza de los ciudadanos en relación con la administración del Consejo.

10. Bibliografía

- Acuña, E. (2022). "GOBIERNO ELECTRÓNICO AL SERVICIO PÚBLICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN JIPIJAPA". *Jipijapa*: UNEESUM.0997070007
- Acosta, F. B. (2003). Democracia electrónica, participación ciudadana y juventud. *Revista de Estudios de Juventud*, 61, 51-57.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3255959>
- AndeanTrade. (2024). *La transformación digital del sector público – Andeantrade*.
<http://www.andeantrade.com/la-transformacion-digital-del-sector-publico/>
- Araque, L. (2018). Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de los derechos fundamentales. *Udae*, 12.
- Biblioteca – Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. (2023). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/biblioteca-territorios-digitales/#:~:text=Territorio%20Digital%20es%20aquel%20territorio,a%20las%20necesidades%20de%20las>
- Borges, C. (2021). *Cultura digital: ¿cuáles son sus características e influencias en la sociedad?* Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/cultura-digital/>
- Cardozo, M. (2022). Uso de las TIC en el proceso de enseñanza- aprendizaje en estudiantes del primer y segundo ciclo de la educación escolar básica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 10.
- Castillo, Lady. (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPinedaLadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cattán, M. (2019). "Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como herramienta pedagógica en la era digital" . *Quito*: s.n.
- CEPAL. (10 de 05 de 2022). Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de las TIC. *Obtenido de CEPAL NACIONES UNIDAS*:
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador#:~:text=Los%20GAD%20son%20instituciones%20descentralizadas,interritorial%20C%20integraci%C3%B3n%20y%20participaci%C3%B3n%20ciudadana>.

- CLAD. (2007). CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRONICO.
Santiago: s.n.
- Cruz Roja (2024). Qué es la brecha digital y cómo evitar que provoque desigualdad.
<https://www2.cruzroja.es/web/ahora/brecha-digital#:~:text=La%20brecha%20digital%20hace%20referencia,g%C3%A9nero%2C%20de%20edad%20o%20culturales>
- Daza, C. (2015). Modelo de efectividad de la red de innovación tecnológica. Una visión desde el constructivismo social. Quito: s.n.
- De la Función Pública, S. (s. f.). *Definiciones de gobierno abierto*. gov.mx.
<https://www.gob.mx/sfp/documentos/definiciones-de-gobierno-abierto-nuevo#:~:text=%E2%80%9Cun%20esquema%20de%20gesti%C3%B3n%20y,b%C3%A1sicos%2C%20para%20generar%20un%20ambiente>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Lambayeque : Revista Multidisciplinar*.
- El Equipo de e-autonomos.es. (2023). ¿Qué son los servicios electrónicos? - e-autónomos. *E-autónomos*. <https://e-autonomos.es/blog/2023/02/que-son-los-servicios-electronicos>
- Espinosa, M. (2009). La participación ciudadana como una relación socio–estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía. Scielo, 10.
- Etecé, E. (2024). ¿Qué es un diagnóstico? CONCEPTO, 10.
- Formichella, M. (2005). “LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE INNOVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO”. s.c.: s.n.
- García Sánchez, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- García, C. (2000). PROPUESTA DE INVESTIGACION (GUIA). Recinto de San Germán: *Universidad Interamericana de Puerto Rico*.
- Giulianelli. (2023). Análisis de Gobernabilidad Electrónica: Relevamiento de e-Servicios, e-Democracia, e-Transparencia y Comunicación en Sitios Web Municipales. *Buenos Aires: CORE*.
- Gobierno Abierto (2024) ¿QUÉ ES EL GOBIERNO ABIERTO?* - Gobierno abierto. Gobierno Abierto. <https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/gobierno-abierto/>

- Gobierno Electrónico (2017). *EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ECUADOR: LA INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Quito: s.n.
- Godínez, J. (2012). La transparencia como control democrático en los consejos ciudadanos: el caso del municipio de León, Guanajuato, 2009-2012. *Revista de Ciencias Sociales*, 10.
- Impulso. (2023). *Inclusión Digital e Inclusión Tecnológica: qué es, tipos y Ejemplos*. Impulso06. <https://impulso06.com/inclusion-digital-e-inclusion-tecnologica-que-es-tipos-y-ejemplos/>
- Ingenio Learning. (2021). *¿Qué es la Cultura digital y cuáles son sus características e impacto?* <https://ingenio.edu.pe/blog/cultura-digital/#strongque-es-la-cultura-digitalstrong>
- Islas, D. S. (2024). Qué es un sitio web: definición más ejemplos. *Blog de Wix*. <https://es.wix.com/blog/que-es-un-sitio-web#viewer-b1f7y235>
- ISO9000-2000. (2000). *Sistemas de gestión de la Calidad*. AENOR.
- Jordán, J. (2011). La innovación: una revisión teórica desde la perspectiva de marketing. *Perspectivas*, 47-71.
- MINTEL. (2018). *DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE ECUADOR*. Quito: s.n.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *Gobierno Electronico en la gestion publica*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Nelson, B. (1999). *1001 Ways to Take Initiative*. s.n.
- OEA. (2023). *ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS*. Obtenido de Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- OECD (2003), *The e-Government Imperative*, OECD e-Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264101197-en>.
- Osejo, E., Cadena, S., & Noboa, M. (2017). *Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016*. Quito: s.n.

- Pamplona, F. (24 de 03 de 2022). Propuesta de investigación: Una guía paso a paso con una plantilla. Obtenido de Mind The Graph:
<https://mindthegraph.com/blog/es/propuesta-de-investigacion/>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 120-131.
- Perez, C. (03 de Septiembre de 2019). SCRIBD. Obtenido de ¿Qué Es Diagnostico?:
<https://es.scribd.com/document/425001175/Que-es-Diagnostico-Autores>
- Perez, M. (2023). Ecosistema digital: qué es, para qué sirve y cómo se hace. *SMOWL Proctoring | Sistema de supervisión para exámenes online*.
<https://smowl.net/es/blog/ecosistema-digital/>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Guayas : Revista Dilemas Contemporáneos: *Educación, Política y Valores*.
- Rodriguez, J. (2007). Guía de elaboración de diagnósticos. s.n.
- Safety Culture. (8 de Febrero de 2024). Teoría de la Calidad o TQM. Obtenido de *Safety Culture*: <https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-la-calidad-total/>
- Sánchez, I. M. G. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/trimestre-fiscal/articulo/la-nueva-gestion-publica-evolucion-y-tendencias-reproduccion>
- Sydle. (2023, 11 diciembre). *Ciclo PDCA: ¿cuáles son los pasos y cómo funciona? Conoce algunos ejemplos*. Blog SYDLE. <https://www.sydle.com/es/blog/ciclo-pdca-61ba2a15876cf6271d556be9>
- Sydle. (2024, 24 abril). *Transformación Digital en la Administración Pública: 5 Tecnologías Esenciales*. Blog SYDLE.
<https://www.sydle.com/es/blog/transformacion-digital-en-la-administracion-publica-62a9e7ad73f2f35ffe1290e2>
- Telefónica. (2024, 1 marzo). Qué es la inclusión digital y cuáles son sus beneficios. *Telefónica*. <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/que-es-la-inclusion-digital-y-cuales-son-sus-beneficios/>
- Urbizagástegui, R. (28 de Octubre de 2019). Universidad Nacional de la Plata. Obtenido de El modelo de difusión de innovaciones de Rogers en la


bibliometría mexicana:

<https://www.redalyc.org/journal/3505/350560860001/html/>


- Vargas, J. (2012). IMPLEMENTACIÓN DE UN SITIO WEB COMO MEDIO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES DE LA ESCUELA DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA 2011-2012. Cuenca: s.n.
- Vilcacundo, A. (2014). "LA INNOVACION TECNOLOGICA COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS MANUFACTURERAS DEL CANTÓN AMBATO". Ambato: s.n.
- Villoria, M., & Ramírez, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Distrito Federal : Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C.
- Vinueza, P. (2012). ESTUDIO DE MAP SERVER PARA APLICACIONES E-GOVERNMENT CASO APLICATIVO: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE SAN ANDRÉS. Riobamba .
- Westreicher, G. (2024, 27 febrero). *¿Qué es la gestión? Para qué sirve, pasos a seguir y tipos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Yepéz, C. Z. (2020). Evaluación de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador Periodo: 2017 - 2020. Manabí : Uleam.
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. ESPACIOS, 8.

11. Anexos


11.1. Ficha de Observación

 <div style="text-align: center;"> UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Facultad Jurídica, Social y Administrativa Carrera de Administración pública </div>				
FICHA DE OBSERVACIÓN				
Datos de identificación: Observador: Mathias Andrés Díaz Jiménez Carrera: Administración Pública Tema: Propuesta de implementación de un sitio web para el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.				
CRITERIO DE EVALUACIÓN	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	Siempre	Casi/Siempre	Nunca	
• Infraestructura y herramientas tecnológicas				
• Routers de conectividad y acceso a internet				
• Página Web				
• Presencia dentro de redes sociales en plataformas digitales				
• Programas de seguridad digital (antivirus)				
• Digitalización de Documentos				
• Interacción con la ciudadanía mediante plataformas digitales.				
• Programa de Control de asistencia (Biométricos)				
• Coordinación e hiperconectividad con instituciones públicas				
• Cumplimiento Normativo				

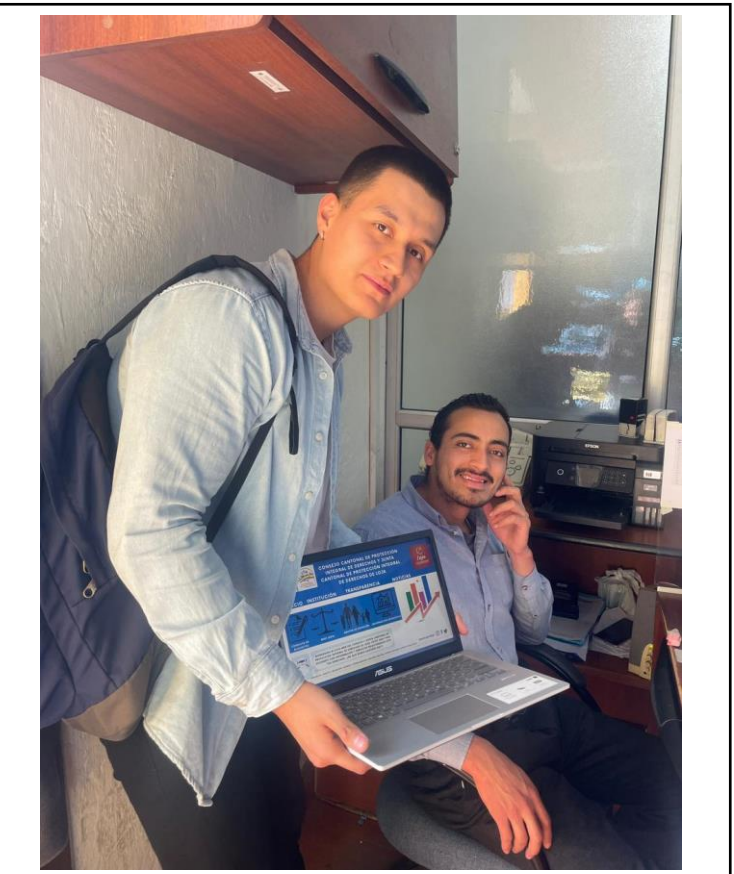
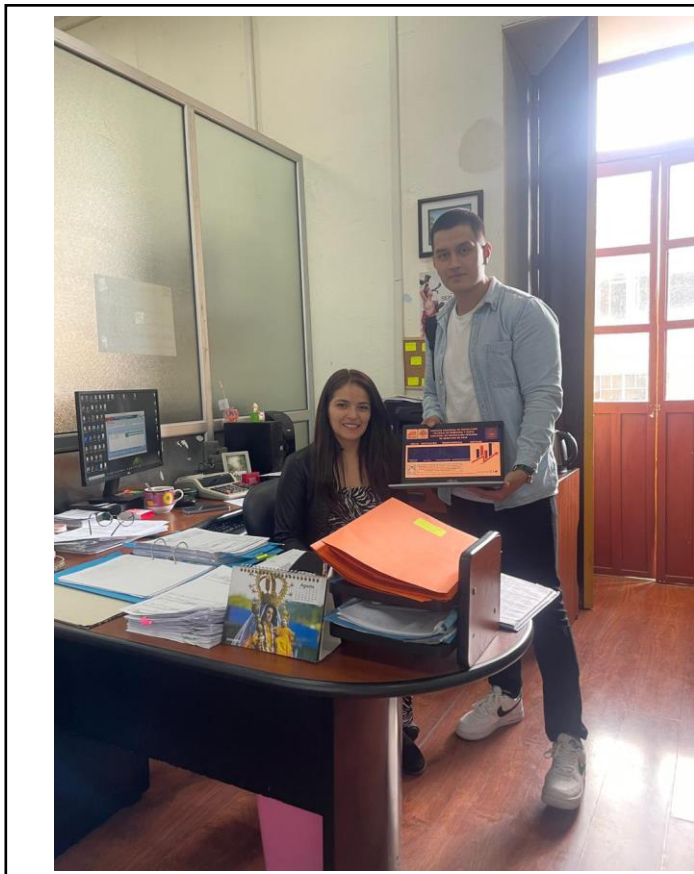
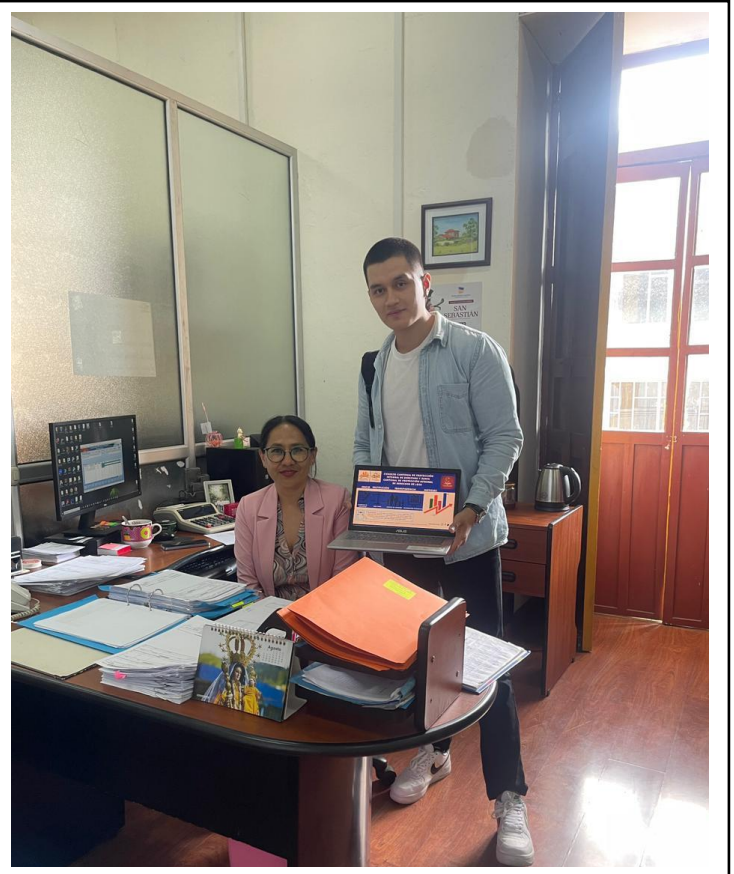
11.2. Grupo Focal

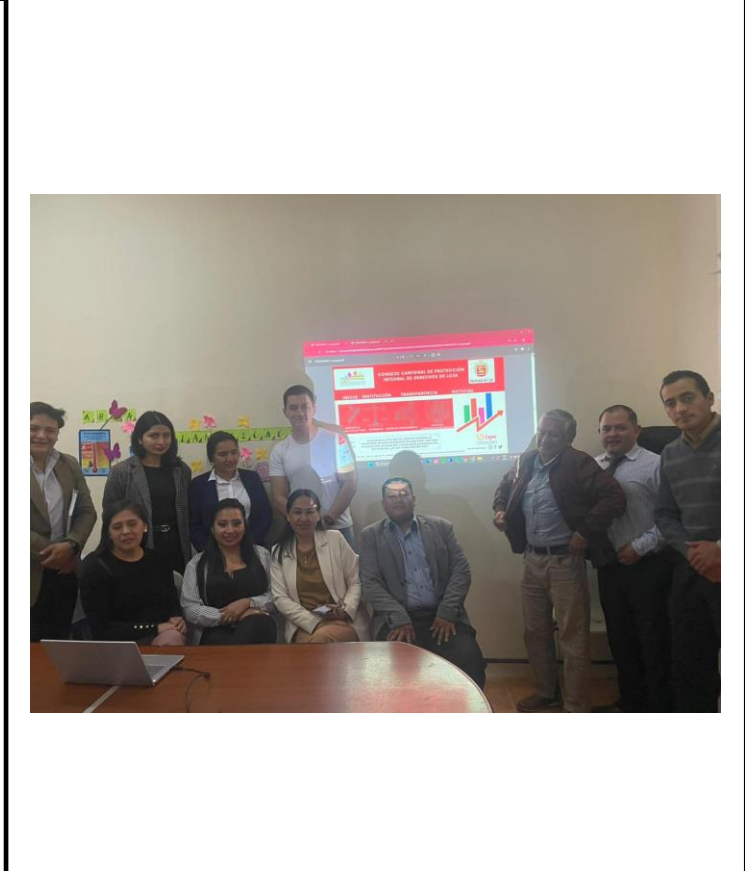
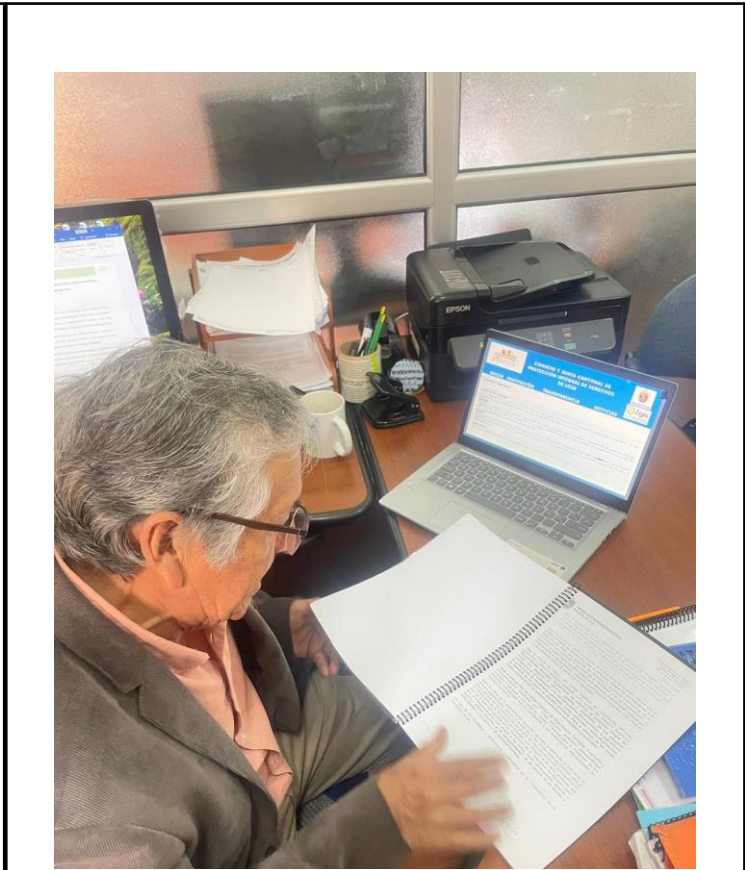
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Facultad Jurídica, Social y Administrativa Carrera de Administración pública</p>
Datos de identificación:
Entrevistador: Mathias Andrés Díaz Jiménez
Carrera: Administración Pública
Tema: Propuesta de implementación de un sitio web para el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.
La implementación de cada una de las preguntas se contemplan en base a las cinco fases de gobierno electrónico propuestas por la ONU, entre ellas: presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.
PREGUNTAS
FASE DE PRESENCIA
¿Cuál es la situación general sobre el uso de los tics dentro del consejo cantonal?
¿El Consejo Cantonal utiliza algún sistema, mecanismo o plataforma en línea de participación con la ciudadanía?
FASE DE INTERACCIÓN
¿Existen capacitaciones hacia el personal administrativo para el manejo y la gestión de las TIC'S dentro de la institución?
¿Qué tipo de infraestructura y herramientas tecnológicas utilizan dentro del consejo?
FASE DE TRANSACCIÓN
¿Qué tipo de servicios se pueden realizar actualmente en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja a través de la plataforma en línea?
¿Creen que existe desconfianza por parte de la ciudadanía para solicitar algún servicio en línea?
FASE DE TRANSFORMACIÓN
¿Cuáles son los principales desafíos o problemas que enfrenta el Consejo Cantonal para implementar los servicios en línea?
¿Cuáles son los planes a futuro para la implementación de TIC'S en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja?
FASE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
¿Existe algún proyecto en marcha para la mejora de servicios digitales del Consejo?
¿Se han establecido convenios o colaboraciones con el sector privado o la sociedad civil para fortalecer la participación ciudadana en línea?

11.3. Entrevista

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Facultad Jurídica, Social y Administrativa Carrera de Administración pública
GUIÓN ENTREVISTA PARA SECRETARIO EJECUTIVO	
Datos de identificación: Entrevistador: Mathias Andrés Díaz Jiménez Carrera: Administración Pública Tema: Propuesta de implementación de un sitio web para el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.	
Datos de la persona entrevistada: Nombre: Profesión: Puesto público que ocupa: Años de servicio:	
1. Introducción: <ul style="list-style-type: none">• Saludo y agradecimiento por su tiempo.• Realizar una breve explicación del propósito de la entrevista y su importancia para mejorar los servicios y atención a la ciudadanía.	
2. Elaboración de preguntas: <p>Las preguntas son de abiertas, por lo tanto, las respuestas no tienen limitación hacia un tema en específico, se pueden generar más incógnitas durante el desarrollo de la entrevista, no existe un tiempo preestablecido para la misma.</p> Objetivo Específico 1 <ul style="list-style-type: none">• Diagnosticar la situación actual de las TIC'S en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja.<ul style="list-style-type: none">✓ ¿Cuáles son los recursos tecnológicos disponibles y como se utilizan está infraestructura-tecnológica dentro del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja?✓ ¿El presupuesto asignado anualmente para la adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica del Consejo es suficiente?✓ ¿Cómo se integran las TIC'S en las actividades diarias desarrolladas dentro del Consejo Cantonal?✓ ¿Con que frecuencia se aborda la capacitación sobre las TIC'S al personal administrativo del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja?✓ ¿Cuáles son los principales desafíos respecto al uso de las TIC'S dentro del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja?✓ ¿Qué mecanismos mantienen actual y activamente para garantizar la participación digital entre el Consejo y la ciudadanía?✓ ¿Existe algún proyecto en marcha para la mejora de servicios digitales ofrecidos por el Consejo?✓ ¿Cuáles son los planes a futuro para la implementación de TIC'S en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja?	

11.4. Socialización del modelo de propuesta.





Nota: Socialización de la propuesta con autoridades del consejo cantonal de protección integral de derechos de Loja.

11.5. Certificado de aprobación y validación de la propuesta por parte del Consejo Cantonal.



CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION INTEGRAL DE DERECHOS DE LOJA



Mgs. Antonio E. Bermeo, SECRETARIO EJECUTIVO DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION INTEGRAL DE DERECHOS DE LOJA:

Según petición verbal del interesado:

C E R T I F I C A:

Que el Señor **MATHIAS ANDRES DIAZ JIMENEZ**, C.I: Nro. **1106010885**; estudiante de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja; según acuerdo firmado con el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja; realizó el trabajo académico de fin de carrera, **INTEGRACIÓN CURRICULAR**, titulado: **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SITIO WEB PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, MEDIANTE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS DE LOJA, AÑO 2024**;

La propuesta de implementación de un sitio web, para el Consejo Cantonal, recibida y debidamente evaluada y aprobada; considerando su relevancia e importancia para la Institución, que permitirá optimizar los procesos administrativos y facilitar el acceso a los servicios que se presta a la ciudadanía.

Damos fé, que la iniciativa, se enmarca dentro del proyecto de integración curricular y las necesidades para el Consejo Cantonal; demostrándose el nivel de compromiso y conocimiento técnico, aportando significativamente al mejoramiento de la gestión institucional.

El trabajo posee calidad técnica, pertinencia y adecuación a las necesidades actuales de los requerimientos tecnológicos institucionales; garantizando el acceso más ágil y directo a los servicios del Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja; impactando positivamente a la comunidad y en amparo a las normas de aplicación de transparencia y eficiencia en los procesos administrativos del Consejo Cantonal.

Certifico en honor a la verdad, facultando hacer uso del presente, en bien de su propia persona.

Loja, 29 de Agosto del 2024


Lic. Mgs. Antonio E. Bermeo
SECRETARIO EJECUTIVO CÍPID-L



Dirección: Av. Gran Colombia entre Latacunga e Ibarra; Tlf: 072584370

Nota: Certificado de aprobación y validación de la propuesta emitido por el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, 2024.

11.6. Certificación Abstract

C E R T I F I C O:

Haber realizado la traducción de Español – Inglés del resumen del Trabajo de Integración curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, titulado **“Propuesta de implementación de un sitio web para la gestión de trámites administrativos, mediante gobierno electrónico en el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Loja, año 2024.”** de autoría de Mathias Andrés Díaz Jiménez CI: 1106010885.

Se autoriza al interesado hacer uso de la misma para los trámites que crea conveniente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Emitida en Loja, a los 23 días del mes de septiembre 2024.



Mgs. Mónica Jimbo Galarza

MAGÍSTER EN ENSEÑANZA DE INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA

REGISTRO EN LA SENECYT N° 1021-2018-1999861