

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO



**LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO MIXTO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO PARA UNA
GESTIÓN EFICIENTE**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ABOGADO

AUTORA

JACQUELINE ELIZABETH LIMO ABAD

ASESOR

Mgtr. PERCY ORLANDO MOGOLLÓN PACHERRE

Chiclayo, 2019

DEDICATORIA

A mi madre Aurelia, por brindarme todo su amor y comprensión.

A mi padre Víctor, por ser mi ejemplo de fortaleza y perseverancia.

A mis hermanos Javier y Fiorella, por todo su apoyo, cariño, confianza; y por ser como mis segundos padres.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por darme la vida y la oportunidad de estudiar la carrera de Derecho, porque en cada momento de debilidad fue Él quien me acogió en sus brazos y me sacó adelante.

Gracias a mi querido asesor, el Mgtr. Percy Orlando Mogollón Pacherre, por ser quien me hizo amar el derecho administrativo, por guiarme en este trabajo de investigación, pero sobre todo por ser no solo mi asesor, sino, mi amigo.

RESUMEN

Esta investigación, ha abarcado la importancia del uso de las tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos locales, específicamente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, porque es necesario llevar a esta institución hacia la modernidad para que pueda realizar una gestión eficiente. Una forma de mejorar el servicio que brinda esta entidad es mediante la actualización de los procedimientos que los ciudadanos realizan, esto se logrará gracias a las TIC, fusionando el procedimiento administrativo tradicional, con el procedimiento administrativo electrónico. De esta manera, la Municipalidad se convertirá en una institución de fácil acceso para los administrados, ya que ahora se podrán enviar documentos, realizar trámites, solicitar un servicio y hasta realizar pagos de manera virtual, pudiendo además dar seguimiento a su expediente y ver el estado de su proceso por internet y recibir la respuesta a su solicitud mediante una resolución virtual. Así todos los ciudadanos se verán beneficiados con estos cambios y el gobierno municipal mejorará.

PALABRAS CLAVE: TIC, municipalidad, procedimiento administrativo, procedimiento administrativo electrónico.

ABSTRACT

This research covers the importance of the use of information and communication technologies in local governments, specifically in the Provincial Municipality of Chiclayo, because it is necessary to carry out this institution towards modernity so that it can perform an efficient management. One way to improve the service provided by this institution is by updating the procedures that citizen's process; this is achieved thanks to ICT, merging the traditional administrative procedure, with the electronic administrative procedure. In this way, the Municipality will become an easily accessible institution for the administrators, since it can now send documents, carry out procedures, request a service and even make payments in a virtual way, and can also follow up on your file and see the status of your process online and receive the response to your request through a virtual resolution. Thus all citizens will benefit from these changes and the municipal government will improve.

KEYWORDS: TIC, municipality, administrative procedure, electronic administrative procedure.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE ESQUEMAS.....	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, HACIA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES.....	13
1.1. El procedimiento administrativo general	14
1.1.1. La función administrativa	15
1.1.2. Los principios del procedimiento administrativo.....	17
1.2. El nuevo procedimiento administrativo electrónico	24
1.2.1. La modernización administrativa.....	25
1.2.2. La era del gobierno electrónico.....	26
1.2.3. El procedimiento administrativo electrónico mixto.	29
1.2.4. Principios aplicables al procedimiento administrativo electrónico.....	30
1.3. El nuevo expediente electrónico	35
1.3.1. La necesidad de la existencia de un nuevo expediente electrónico.....	37
1.3.2. La importancia y la pertinencia del uso del expediente electrónico en el Siglo XXI	38
1.3.3. La inalterabilidad de los documentos electrónicos: certificación digital. 41	
1.4. Antecedentes del procedimiento administrativo electrónico en el Perú.	44
1.4.1. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria- SUNAT.....	44
1.4.2. Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- RENIEC	46
1.4.3. Superintendencia Nacional de Registros Públicos- SUNARP	47
1.4.4. Poder Judicial	48

1.4.5. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- INDECOPI	49
CAPÍTULO II: LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MUNICIPALIDADES A TRAVÉS DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC´s).....	51
2.1. La gestión pública	52
2.1.1. Modelos de Gestión Pública	53
2.1.2. Los sistemas de gestión pública	55
2.1.3. El ciclo de la gestión pública	56
2.1.4. La modernización de la gestión pública	58
2.2. La gestión municipal	59
2.2.1. La ética en la gestión municipal	60
2.2.2. La modernización de la gestión municipal	63
2.2.3. Una gestión municipal eficiente	64
2.3. La administración pública local: Municipalidades provinciales	65
2.3.1. Las competencias y funciones de las municipalidades provinciales en el marco de la Ley Orgánica de Municipalidades	66
2.4. La eficacia de la aplicación del procedimiento administrativo general en las municipalidades provinciales.	70
2.4.1. Situación actual de la tramitación de los expedientes en las municipalidades provinciales.	73
CAPÍTULO III: EN BUSCA DE UNA NUEVA ALTERNATIVA: GUÍA PARA DESARROLLAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO MIXTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	76
3.1. Implementación del procedimiento administrativo electrónico en las municipalidades.	77
3.1.1. Características	77
3.1.2. Elementos	79
3.2. Implicancias de la implementación del procedimiento administrativo electrónico: ventajas y desventajas.....	85
3.2.1. Ventajas	85
3.2.2. Desventajas	87
3.2.3. Resumen: cuadro comparativo de las ventajas y desventajas.	89

3.3. El ámbito de aplicación del procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	91
3.3.1. Desarrollo del procedimiento administrativo electrónico mixto en las gerencias municipales.	92
3.3.2. Marco normativo dentro del cual se implementará el procedimiento administrativo electrónico en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	95
3.4. Orientación a la comunidad respecto al procedimiento administrativo electrónico mixto.	97
3.4.1. Implementación de una guía para el procedimiento administrativo electrónico mixto en la M.P.CH.....	98
3.4.2. Trámites del Texto Único de Procedimientos Administrativo aplicables al Procedimiento Administrativo Electrónico.....	103
CONCLUSIONES.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112

ÍNDICE DE ESQUEMAS

ESQUEMA 1: Principios del Procedimiento Administrativo General	22
ESQUEMA 2: Principios aplicables al Procedimiento Electrónico.....	34
ESQUEMA 3: Modelos de Gestión Pública.....	55
ESQUEMA 4: El Ciclo de la Gestión Pública.....	58
ESQUEMA 5: Quejas contra municipalidades que pertenecen a la región de Lambayeque.....	62
ESQUEMA 6: Implicancias de la Implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico.....	89
ESQUEMA 7: Guía del Procedimiento Administrativo Electrónico en la M.P.CH.102	
ESQUEMA 8: Trámites del Tupa Aplicables al Procedimiento Administrativo Electrónico.....	104
ESQUEMA 9: Cantidad de Procedimientos según Periodos.....	108

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación surge del creciente avance tecnológico que existe hoy en día y de la necesidad de llevar a las Municipalidades Provinciales a una nueva era, que es comúnmente conocida como el “e-Government”, en la cual los procedimientos administrativos tradicionales cambian y comienzan a hacer uso de la tecnología, generando el procedimiento administrativo electrónico.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación si bien no otorgan un contacto físico entre la administración pública y el ciudadano; con los medios disponibles se favorecen otras relaciones en las cuales se incrementan, por un lado, una relación inmediata, sin esperas, en tiempo real, con la administración; y, por otro lado, la administración se ve favorecida en su actuación por el grado de eficiencia, calidad y transparencia que genera el uso de las nuevas tecnologías

El procedimiento administrativo electrónico se ha venido implementando en diversos países, ocupando el primer lugar Singapur, seguido por Estados Unidos, Dinamarca, Corea, Japón, Estonia, entre otros, esto según el ranking mundial de la e-gobierno. Asimismo, los países sudamericanos también han comenzado a desarrollar este sistema en sus diversas entidades, entre los países más destacados encontramos a Chile, Argentina, Uruguay, Colombia.

El Perú ha puesto en marcha el procedimiento administrativo electrónico en algunas entidades del Estado, como por ejemplo, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, el Poder Judicial, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, el Sistema Electrónico de Contrataciones con el Estado, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual; logrando experiencias exitosas en la relación entre la administración y los administrados.

No obstante, las Municipalidades Provinciales, especialmente la de Chiclayo aún no ha implementado correctamente este sistema y continúan teniendo un servicio al ciudadano deficiente, pues a través del Texto Único de Procedimientos Administrativos exigen requisitos innecesarios; que vulneran el principio de informalismo, pasando por funcionarios que desconocen la normatividad, los alcances de la racionalidad administrativa y diversos instrumentos orientadores, lo cual hace que el trámite realizado ante la municipalidad sea engorroso, generando pérdidas de tiempo, dinero e insatisfacción en los administrados.

Es por eso que en esta investigación se plantea de qué manera se deberá implementar el procedimiento administrativo electrónico en el servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Chiclayo hacia sus administrados, pues resulta necesario buscar la manera de mejorar el gobierno local con la ayuda de las Tecnologías de la información y comunicación.

Tras lo expuesto, se debe tener en cuenta que si el desarrollo tecnológico permite mejorar la gestión de servicios a los ciudadanos a través de la implementación de sistemas virtuales en las entidades públicas, entonces la Municipalidad Provincial de Chiclayo deberá implementar el procedimiento administrativo electrónico como alternativa de solución para mejorar de forma eficaz, eficiente, ágil y productiva los servicios ofrecidos a los administrados.

A lo largo de este trabajo se busca explicar la naturaleza del procedimiento electrónico en función de la administración pública para lograr su implementación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, además se definen las competencias y funciones de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el marco de Ley Orgánica de Municipalidades, y finalmente se defiende la implementación del procedimiento administrativo electrónico en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para agilizar y modernizar los trámites de los usuarios.

La presente investigación se encuentra dividida en tres capítulos; el primero se encarga de explicar el procedimiento administrativo general y sus principios, también se refiere al procedimiento administrativo electrónico y su tratamiento en el derecho comparado, para finalmente poder hablar sobre los antecedentes del procedimiento administrativo electrónico en el Perú.

El segundo capítulo trata sobre la gestión pública y la gestión municipal y la forma en que se realizan los procedimientos ante las municipalidades provinciales; por último, el tercer capítulo contiene las implicancias, el ámbito de aplicación, y la guía para la implementación y uso del procedimiento administrativo electrónico en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

CAPÍTULO I

DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, HACIA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES.

El Estado, a través de sus órganos de gobierno, busca satisfacer el interés general de la comunidad, realizando diversas actividades para el bienestar y beneficio de sus administrados, estas siguen ciertos procedimientos que se encuentran establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Sin embargo, con el pasar de los años, las diversas entidades administrativas se han visto en la necesidad de implementar diversos tipos de procedimientos que requieren el uso de la internet, motivo por el cual el procedimiento administrativo ha variado y ya no es netamente presencial, sino que, hoy por hoy, ya se pueden realizar trámites virtuales.

Es por eso que en este primer capítulo se explicará la naturaleza del procedimiento electrónico en función de la administración pública para lograr su implementación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, para que esta pueda mejorar la manera en que brinda sus servicios a los ciudadanos.

1.1. El procedimiento administrativo general

La rama del derecho administrativo es considerada como *“el derecho de la Administración Pública, cuyas técnicas de organización y métodos de trabajo se encuentran bajo la ciencia de la Administración”*¹, de esta manera, se puede denotar que para lograr un mejor desempeño en esta área se requieren de una serie de procedimientos que nos llevarán a la consecución del bienestar de la colectividad. Es necesario entonces, definir al procedimiento administrativo, por eso utilizaremos el concepto que brinda Bartolomé A. Fiorini:

“El procedimiento administrativo se refiere a la total actividad práctica jurídica de la administración pública para que manifieste y ejecute sus actos en forma ordenada, regulada y sistematizada, ya sea de oficio o a instancia de los administrados. Toda la actividad procedimental administrativa tiene por objeto el régimen de distribución de la competencia administrativa; la forma de actuar de los órganos; las relaciones de dependencia y sus decisiones; la eficacia de su actividad y las normas que regla el quehacer de la administración pública”²

A su vez, Dromi considera que *“el procedimiento administrativo es la serie de actos en que se desenvuelve la actividad o función administrativa; por ella entendemos toda la actividad estatal residual que no es sustancial u orgánicamente actividad gubernativa, legislativa y jurisdiccional.”*³

Asimismo, el autor peruano Huapaya Tapia, concibe al procedimiento administrativo de la siguiente manera:

¹ CALDERÓN SUMARRIVA, Ana. *El ABC del derecho administrativo*. Editorial San Marcos EIRL, Perú, 2007, p. 11

² FIORINI, BARTOLOMÉ citado por CABRERA VÁSQUEZ, Marco. *Comentarios: Teoría General del Procedimiento administrativo*. Ediciones Legales, Perú, 2005, p. 32

³ DROMI, JOSÉ citado por CABRERA VÁSQUEZ, Marco. *Comentarios: Teoría General del Procedimiento administrativo*. Ediciones Legales, Perú, 2005, p. 34

“El procedimiento administrativo es cauce del ejercicio de la función administrativa, y por tanto es el instrumento idóneo para el cumplimiento de los fines de servicio del interés general que tienen todas las entidades de la Administración Pública. Precisamente, en la sede del procedimiento administrativo, las entidades y sus autoridades ejercen la función administrativa de modo concreto, de tal suerte que aplican criterios de ponderación del interés general, a efectos de adoptar decisiones que lo expresen y apliquen a situaciones determinadas”⁴.

Tras lo expuesto, es claro que los autores concuerdan en que el procedimiento administrativo es ordenado y se encuentra regulado; gracias a ello, se puede llevar a cabo la actividad administrativa que realizan las entidades estatales, pues logra definir la competencia de cada una de ellas, obteniendo una labor mucho más eficiente y productiva en favor de la sociedad, ya que ayuda a satisfacer el interés general

1.1.1. La función administrativa

El término función administrativa es utilizado en reiteradas ocasiones, pero, difícilmente bien empleado, por lo que muchas veces termina siendo confundido con la “función gubernamental”. Por eso, para los fines de esta investigación, resulta imperioso conocer en qué consiste la función administrativa.

Para Agustín Gordillo *“el concepto de función administrativa, comprende toda la actividad de los órganos administrativos (centralizados o descentralizados) y*

⁴ HUAPAYA TAPIA, Ramón. *¿Cuáles son los alcances del derecho al "debido procedimiento administrativo" en la Ley del Procedimiento Administrativo General?* [ubicado el 13. XI.2017]. Obtenido en: https://www.academia.edu/327704/_Cu%C3%A1les_son_los_alcances_del_derecho_al_debido_procedimiento_administrativo_en_la_Ley_del_Procedimiento_Administrativo_General

también la actividad de los órganos legislativos y judiciales en la medida en que no se refiera a las funciones específicas de tales órganos”⁵.

Por otro lado Guzmán Napurí define la función administrativa de la siguiente manera:

“Administrar consiste en tomar medidas para manejar el Estado y lograr los fines por él perseguidos. A primera vista, puede considerarse entonces que dicha función pública es propiamente función ejecutiva (...). Ello, sin embargo no es enteramente cierto puesto que existen entes que no pertenecen al denominado Poder Ejecutivo –o más propiamente, Gobierno-, y que pueden ejercer, en mayor o menor medida, función administrativa”.⁶

Además, Guzmán señala que existe una serie de características que ayudan a distinguir la función administrativa, entre las cuales podemos encontrar:

- a) Si bien la función administrativa es ejercida por el Estado, puede ser realizada por los particulares a través de la delegación, autorización o concesión de la autoridad estatal.
- b) La función administrativa opera en el ámbito de las labores cotidianas de interés general.
- c) Se encuentra sometida al ordenamiento jurídico, y en especial, a la Ley, siendo esta última la que determina los alcances de lo que la Administración puede hacer, vale decir, competencia.

⁵ GORDILLO, Agustín. *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Tomo I. Parte General [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: http://www.gordillo.com/pdf_tomo1/tomo1.pdf

⁶ GUZMAN NAPURÍ, Christian. *Tratado de la administración pública y del procedimiento administrativo* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_tratado_de_la_administracion_publica.pdf

- d) La función administrativa se encuentra sometida a múltiples mecanismos de control, dentro de los cuales se encuentran por lo menos dos organismos del Estado que desempeñan funciones matrices, el Parlamento y el Poder Judicial.⁷

Queda claro que la función administrativa busca favorecer a los ciudadanos, pues se preocupa por el interés general de la población, viéndose sometida a la Ley, ya que uno de los principios del derecho administrativo es el de legalidad, gracias a esta se establecerá el ámbito en que debe actuar cada entidad estatal, logrando mayor orden y eficiencia en la administración pública.

1.1.2. Los principios del procedimiento administrativo

Los principios del procedimiento administrativo se encuentran recogidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, gracias a ellos podemos tener una mejor interpretación de la norma, algunos de estos principios son comunes al derecho en general, y otros son propios del procedimiento administrativo, estos principios a su vez ayudan a que la Administración Pública tenga un mejor desenvolvimiento.

Guzmán Napurí, en su manual del procedimiento administrativo general, entre los principios más importantes del procedimiento administrativo, presenta los siguientes:

- Principio de legalidad: dentro de este principio se puede apreciar que las autoridades administrativas están obligadas a actuar de acuerdo y con respeto a la Constitución, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y para los fines para los que fueron conferidas dichas facultades. Es importante recalcar que el principio de legalidad es el más importante dentro del derecho administrativo.

⁷ Ibidem

- Principio del debido procedimiento administrativo: los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al denominado debido proceso adjetivo, el mismo que comprende el derecho a ser oído, a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. Además, este principio es considerado como un derecho fundamental según la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.⁸

- Principio de informalismo: En cuya virtud los derechos e intereses de los administrados no deben ser afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, en la medida en que no se afecten derecho de terceros o el interés público. Gracias a este principio se puede proteger al administrado de las formalidades, pues busca que lo sustantivo prevalezca ante las formas.

- Principio de eficacia: este principio debe ser trabajado de manera conjunta con el de informalismo, pues señala que los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos que no incidan en su validez, que no determinen aspectos importantes en la decisión final, que no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión en los administrados.

- Principio de simplicidad: este principio trata que los trámites instituidos por la autoridad administrativa deberán ser fáciles, debiendo eliminarse toda complejidad; es decir, los requisitos requeridos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir. Con este principio se busca simplificar los trámites, evitando las dificultades

⁸ Cfr. GUZMAN NAPURÍ, Christian. *Manual del procedimiento administrativo general*. [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-del-Procedimiento-Administrativo-General-Christian-Guzm%C3%A1n-Napur%C3%AD.pdf>

innecesarias (también llamadas barreras burocráticas). A su vez busca ahorrar en costos y tiempos.

- Principio de predictibilidad: establece que la autoridad administrativa debe brindar a los administrados información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio el administrado pueda tener una conciencia bastante certera sobre cuál será el resultado final que se obtendrá. Al mismo tiempo, la administración no debe hacer diferencias entre los administrados, siendo que para casos iguales debe dar los mismos resultados ya sean favorables o desfavorables.⁹
- Principio de proporcionalidad: Busca que la afectación a los intereses del administrado se encuentre dirigida al fin perseguido por la medida. A su vez está conformado por tres criterios, idoneidad, necesidad y ponderación. Además, ante varias posibilidades de limitación, la Administración Pública escoja aquella que sea menos gravosa respecto del derecho fundamental a limitar.

Por otro lado, Molina Dimitrijevič, agrega los siguientes principios, que cabe aclarar también se encuentran contemplados en la ley del procedimiento administrativo general:

- Principio de razonabilidad: alude a que las decisiones, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida, manteniendo a debida proporción entre medios a emplear y fines públicos a tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

⁹ Ibidem

- Principio de imparcialidad: este principio supone que las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamientos igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.¹⁰
- Principio de uniformidad: este principio va de la mano con el de igualdad, se refiere a que la administración pública no puede pedir requisitos diferentes a distintas personas que realizarán un mismo trámite. Por el contrario, las entidades administrativas han de ser coherentes con las cosas que le soliciten a sus administrados. Además, en el caso de las municipalidades, aunque sean diferentes localidades, los procedimientos deben ser similares; por ejemplo, si se desea sacar la licencia de construcción en la municipalidad de Trujillo o de Cajamarca, los requisitos no deben variar demasiado.
- Principio de verdad material: muestra que la verdad no se debe buscar sobre los documentos, sino sobre los hechos ocurridos en la realidad, estos hechos deben ser bien verificados por la autoridad administrativa pertinente, así que deberá verificar exhaustivamente los hechos que motivan sus decisiones.
- Principio de conducta procedimental: se está hablando del comportamiento de las partes dentro del proceso, esto implica que debe existir respeto mutuo, colaboración y buena fe. Se debe tener en cuenta que una mala conducta procesal requiere una conducta negativa, que obstaculiza la fase probatoria del procedimiento, y que falta a la verdad.

¹⁰ MOLINA DIMITRIJEVICH, Alexandra. *Los principios del procedimiento administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e importancia*. [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/viewFile/16890/17196>

- Principio de celeridad: significa los trámites realizados ante la administración pública no deben prolongarse demasiado en el tiempo, por el contrario, deben tomar un tiempo prudente, para que de esta manera no se afecte el debido proceso. Durante el plazo conveniente las entidades administrativas deben tomar una decisión coherente a la petición de los administrados.
- Principio de presunción de veracidad: significa que cualquier tipo de prueba, ya sean documentos o declaraciones, que hayan presentado los administrados se presumen como verdaderas, salvo prueba en contrario (*juris tantum*).¹¹
- Principio de impulso de oficio: las autoridades de cada institución deben impulsar los procedimientos de oficio, esto quiere decir que quien maneja los procedimientos, o quien es el director de los procedimientos son las autoridades administrativas, y no se debe esperar que los administrados impulsen sus trámites.

Los principios descritos anteriormente son algunos de los que rigen el procedimiento administrativo general, con los cuales se logra un mejor funcionamiento de la actividad administrativa, pues los mismos garantizan, a los administrados el mejor servicio posible, y a la Administración pública un mejor desempeño.

Asimismo, estos principios deberán ser empleados como parámetros para la elaboración de normas legales que regulen procedimientos administrativos, esto porque tienen preeminencia sobre las normas, además ayudan a suplir vacíos existentes en las normas administrativas, logrando una función integradora en las mismas.

¹¹ *Ibíd*em

A continuación se presenta un cuadro resumen de los principios del procedimiento administrativo general:

ESQUEMA 1: Principios del Procedimiento Administrativo General

PRINCIPIOS	CONCEPTOS
LEGALIDAD	LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS ESTÁN OBLIGADAS A ACTUAR DE ACUERDO Y CON RESPETO A LA CONSTITUCIÓN, LA LEY Y AL DERECHO.
DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	LOS ADMINISTRADOS GOZAN DE TODOS LOS DERECHOS Y GARANTÍAS INHERENTES AL DENOMINADO DEBIDO PROCESO ADJETIVO
INFORMALISMO	LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS ADMINISTRADOS NO DEBEN SER AFECTADOS POR LA EXIGENCIA DE ASPECTOS FORMALES
EFICACIA	LOS SUJETOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEBEN HACER PREVALECER EL CUMPLIMIENTO DE LA FINALIDAD DEL ACTO PROCEDIMENTAL, SOBRE FORMALISMOS.
SIMPLICIDAD	LOS TRÁMITES INSTITUIDOS POR LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEBERÁN SER FÁCILES, DEBIENDO ELIMINARSE TODA COMPLEJIDAD
	LA DECISIÓN DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEBE DE SUPONERSE,

PREDICTIBILIDAD	PUES PARA CASOS IGUALES DEBE DAR LOS MISMOS RESULTADOS YA SEAN FAVORABLES O DESFAVORABLES
PROPORCIONALIDAD	LA AFECTACIÓN A LOS INTERESES DEL ADMINISTRADO SE ENCUENTRE DIRIGIDA AL FIN PERSEGUIDO POR LA MEDIDA
RAZONABILIDAD	LAS DECISIONES DEBEN ADAPTARSE DENTRO DE LOS LÍMITES DE LA FACULTAD ATRIBUIDA, MANTENIENDO A DEBIDA PROPORCIÓN ENTRE MEDIOS A EMPLEAR Y FINES PÚBLICOS A TUTELAR.
IMPARCIALIDAD	LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS ACTÚAN SIN NINGUNA CLASE DE DISCRIMINACIÓN ENTRE LOS ADMINISTRADOS.
UNIFORMIDAD	LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NO PUEDE PEDIR REQUISITOS DIFERENTES A DISTINTAS PERSONAS QUE REALIZARÁN UN MISMO TRÁMITE.
VERDAD MATERIAL	LA VERDAD NO SE DEBE BUSCAR SOBRE LOS DOCUMENTOS, SINO SOBRE LA LOS HECHOS OCURRIDOS
CONDUCTA PROCEDIMENTAL	EL COMPORTAMIENTO DE LAS PARTES DENTRO DEL PROCESO, DEBE EXISTIR RESPETO MUTUO, COLABORACIÓN Y BUENA FE.
CELERIDAD	LOS TRÁMITES REALIZADOS ANTE LA

	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NO DEBEN PROLONGARSE DEMASIADO EN EL TIEMPO
PRESUNCIÓN DE VERACIDAD	CUALQUIER TIPO DE PRUEBA SE PRESUME COMO VERDADERA SALVO PRUEBA EN CONTRARIO.
IMPULSO DE OFICIO	QUIEN MANEJA LOS PROCEDIMIENTOS, O QUIEN ES EL DIRECTOR DE LOS PROCEDIMIENTOS SON LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 15-10-2017

1.2. El nuevo procedimiento administrativo electrónico

La utilización de las nuevas tecnologías en el ámbito de la Administración Pública se ha ido desarrollando paulatinamente en los últimos años, mejorando la relación que existe entre las entidades estatales con los ciudadanos, logrando de esta manera que los procedimientos realizados por los administrados sean virtuales, llegando así a la era de la e-Administración¹².

La revolución tecnológica ha repercutido mundialmente en todos los ámbitos, incluyendo a los procedimientos realizados en las instituciones del estado. Por ello las entidades administrativas han creado programas y sistemas que son capaces de permitir una tramitación electrónica efectiva de los procesos realizados por los usuarios, teniendo en cuenta las garantías mínimas que el procedimiento administrativo general brinda.

¹² Cfr. MAGÁN PERALES, José. *La nueva administración pública electrónica, las relaciones electrónicas entre la administración y el ciudadano. Especial referencia a la firma electrónica en Administraciones Públicas y nuevas tecnologías*, España, Lex Nova, 2005, p. 81

1.2.1. La modernización administrativa

A partir del Siglo XXI, los gobiernos se han dado cuenta de que se requiere el uso de las nuevas tecnologías para gestionar con mayor calidad, eficacia y eficiencia los servicios y recursos públicos, por lo cual han decidido desarrollar estas tecnologías en cada uno de sus órganos, para poder gobernar sabiamente y mostrar un mejor desempeño como nación.

Actualmente vemos como las Administraciones Públicas promueven proyectos para desarrollar la 'e-Administración'. Todas estas visiones y conceptos tienen un componente común: El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y más concretamente de Internet y la world wide web (www), que hacen posible la interacción entre actores, en cualquier parte del mundo, en tiempo real y a bajo coste, creando mayores beneficios a la Administración Pública como a los administrados.¹³

Tras lo expuesto, queda claro que *“en solo unos pocos años, Internet ha dejado de ser un sitio donde convenía estar para ser un sitio donde es imprescindible operar. Buena parte de las relaciones, informaciones, intercambios y negocios se gestionan hoy día en Internet”*¹⁴. Por lo mismo la Administración Pública, ha visto en las tecnologías una manera de resurgir y mejorar su calidad de servicio, creando nuevos proyectos que necesitan de soportes virtuales.

El objetivo de promover este tipo de proyectos de modernización, va mucho más allá de la dimensión tecnológica ya que persigue un cambio no solo en la forma de trabajar sino también en la concepción de la organización permitiendo el intercambio de datos e información entre las diferentes áreas contribuyendo, así, a

¹³ Cfr. CRIADO GRANDE, Juan Ignacio. *E- Administración: ¿Un reto o una nueva moda?* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: http://www.ivap.euskadi.eus/r61-vedorok/es/contenidos/informacion/legedia_euskaraz/es_hiztegia/adjuntos/ramilocriado.pdf

¹⁴ GOBIERNO DE ESPAÑA. *La administración electrónica y el servicio a los ciudadanos* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://www.minhafp.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/e-Administracion.pdf>

la agilización de la gestión¹⁵. Así, la relación entre las entidades del gobierno sería mucho más fluida y eficiente obteniendo grandes beneficios para los administrados.

1.2.2. La era del gobierno electrónico.

Inicialmente, desde la época de los 90' se ha generado un debate en saber si la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación puede favorecer o no un cambio en los procedimientos administrativos logrando mayor eficiencia y eficacia.

Es por ello que, los teóricos y analistas al mencionar “gobierno electrónico” hacían referencia a los retos y posibilidades informativas que la introducción de las TIC's podría conllevar en los gobiernos democráticos. Es así que mientras algunos autores ponen el énfasis únicamente en la mejora técnica de los servicios que los gobiernos ofrecen a los ciudadanos, otros consideran que la importancia reside en una verdadera transformación de la cultura de gobierno para que mejoren los procesos.¹⁶

Posteriormente, mediante una comunicación de la Comisión de la Unión Europea al Parlamento Europeo, del año 2003 definen qué es el gobierno electrónico y la importancia de su aplicación en los gobiernos, es así que para la Unión: La administración electrónica o e-Government se define como *“la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en las Administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes en el personal. El*

¹⁵ Cfr. FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIO Y PROVINCIAS. *Experiencias de éxito en e-Administración de las Entidades locales* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://femp.femp.es/files/566-1051-archivo/Experiencias%20de%20exito%20en%20e-administracion%20en%20EELL.pdf>

¹⁶ Cfr. RAMOS VIELBA, Irene; CAMPOS DOMINGUEZ, Eva. *Gobierno abierto: alcances e implicancias* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: http://www.gigapp.org/administrator/components/com_jresearch/files/publications/1104.%20Gobierno%20Abierto%20Alcance%20e%20implicaciones.pdf

*objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar las políticas públicas*¹⁷.

Agrega a su vez que, la administración electrónica se propone utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos, reduciendo costes, facilitando transacciones entre administración y administrados; contribuyendo a que el sector público resulte más abierto y transparente, de esta manera, la Unión Europea, persuade a que los gobiernos hagan efectiva la implementación de servicios electrónicos, y formar parte de esta nueva era digital.

No obstante, para Farabollini el término Gobierno Electrónico no significa solamente información digitalizada y en línea para el ciudadano (vía internet), ya que existen múltiples dimensiones a tener en cuenta, lo que implica una serie de puntos a lograr, entre los que se destacan:

- La integración de la información y de la comunicación intergubernamental, lo cual requiere que exista una organización de toda la información que tiene el país y que esta pueda ser conocida y fácil para los usuarios.
- La promoción del desarrollo económico, ya que con esta nueva manera de realizar los procedimientos ante la administración pública, el gobierno solo se encargará de invertir en la implementación de sistemas virtuales y la orientación de su uso, ahorrando de esta manera los costos que implica el procedimiento administrativo común, como por ejemplo el uso del papel.
- La Democracia Electrónica, el uso de la tecnología de la información y comunicación hará posible que los ciudadanos estén más involucrados

¹⁷ UNIÓN EUROPEA. *La administración electrónica: "e-Government"* [ubicado el 01. IX. 2017].
Obtenido en: ["http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b"](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b)

en los procesos de decisión política, debido a que las propuestas que quieran hacer las autoridades van a poder ser conocidas por todos los administrados a través de la internet.

- Las Comunidades Electrónicas, en esta nueva era vemos que los ciudadanos ya no se comunican de manera presencial en un lugar físico, sino que lo hacen a través de un espacio virtual en el cual logran interactuar unos con otros y además hacen escuchar sus opiniones.
- La política ambiental, implementar el procedimiento administrativo electrónico utilizando las tecnologías de la información tiene una buena consecuencia para el planeta, porque de esta manera se contribuye a dejar de utilizar el papel como medio de soporte, sino que ahora todos los trámites realizados por la ciudadanía serán virtuales.¹⁸
- El desafío de la próxima generación de Internet, pues se debe crear un soporte que no varíe en el tiempo, que se pueda utilizar en la actualidad como en generaciones futuras, esto porque con el pasar de los años la tecnología avanza y con ella los sistemas virtuales, pero el sistema que se cree para poder realizar los trámites no debe quedar obsoleto, por el contrario, debe ir mejorando con el paso de los años.

Martín Delgado¹⁹, por su parte considera que el uso de la tecnología en la Administración Pública no es el fin, sino un medio para mejorar la eficacia y la eficiencia de las relaciones entre administración y administrado, reiterando que todo esto es en busca de la satisfacción del interés general, replanteando el procedimiento administrativo y llevarlo a cabo desde la perspectiva de los sistemas virtuales.

¹⁸ Cfr. FARABOLLINI, Gustavo R. *Gobierno electrónico: una oportunidad para el cambio en la administración pública* [ubicado el 07. IX. 2017]. Obtenido en: <http://www.ag.org.ar/2congreso/Ponencias/Farabollini.pdf>

¹⁹ Cfr. MARTIN DELGADO, Isaac. *Las notificaciones administrativas telemática en Administraciones Públicas y nuevas tecnologías*, España, Lex Nova, 2005, p. 172

1.2.3. El procedimiento administrativo electrónico mixto.

El concepto de Procedimiento administrativo electrónico no difiere de su sentido tradicional. así, puede definirse el ciberprocedimiento como “el cauce formal de producción de resoluciones administrativas en sede electrónica”. La diferencia con el procedimiento tradicional es la sustitución del soporte con el que se tramita dicho cauce formal, sustituyéndose al papel por el soporte electrónico.²⁰

Asimismo, el procedimiento electrónico viene a ser un instrumento de la administración electrónica, el cual incluye el inicio, tramitación formal y conclusión de los expedientes y las herramientas que lo hacen posible, como son la firma electrónica, registro electrónico, notificación electrónica, etc.

No obstante, el procedimiento electrónico comprende uno o más de lo siguientes elementos:

- La iniciación electrónica del procedimiento administrativo. (ej. presentación de escritos por internet)
- La Ordenación e instrucción del procedimiento. (ej. expediente electrónico)
- La Terminación del procedimiento y el archivo electrónico de los expedientes. (ej. acto administrativo electrónico o servicios digitales).

²⁰ MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Rubén. *El Procedimiento Administrativo electrónico en los ordenamientos Peruano y Español* [ubicado el 17. X. 2019]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13708/14332>

- Ciberprocedimiento (íntegramente realizado en plataformas electrónicas y usando medios electrónicos).²¹

Sin embargo, en esta oportunidad se le está denominando procedimiento administrativo electrónico mixto, porque no todos los trámites que se van a realizar ante la entidad pública serán utilizando internet como soporte, sino, que existirán algunos trámites que aun deberán ser tramitados de manera física, y que su seguimiento ya se realizará por internet, hasta que concluyan.

Esto ocurre porque es importante que primero se realicen pruebas solo con algunos de los procedimientos que se realizan ante la administración pública –en este caso la Municipalidad Provincial de Chiclayo- para después poder adaptar este tipo de procedimientos para solicitar todos los trámites que los usuarios deseen realizar.

1.2.4. Principios aplicables al procedimiento administrativo electrónico.

Los principios que forman parte del procedimiento administrativo no cambian con el uso de los medios informáticos en su tramitación. Por el contrario, las tecnologías de la comunicación e información aseguran el cumplimiento de varios principios administrativos en los procedimientos tramitados ante las entidades públicas.

Todos los procedimientos administrativos sean o no realizados por internet deben sustentarse en los principios señalados en el artículo IV de la Ley 27444, y los que establezca el derecho administrativo. El empleo de las tecnologías de la información y la internet, en el procedimiento administrativo, refuerza la aplicación de principios como son el de informalismo, presunción de veracidad, participación eficacia, celeridad y simplicidad. Además de otros principios que pueden ser

²¹ Cfr. MORON URBINA, Juan Carlos. *Procedimiento administrativo electrónico*. [ubicado el 17. X. 2019]. Obtenido en <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/Procedimiento-administrativo-electronico-Juan-Carlos-Mor%C3%B3n-Urbina.pdf>

agregados para que el procedimiento administrativo electrónico sea más perfecto y tenga menos fallas.

A continuación serán nombrados algunos de los principios que rigen el procedimiento administrativo general y que según los autores Martínez i Cerrillo²², René Luna²³ e Ibañez Parra²⁴ se ven fortalecidos al utilizar la internet:

- Principio de Informalismo: resulta sumamente importante en el procedimiento administrativo electrónico, debido a que cuando se realizan trámites por un medio digital, no siempre pueden cumplirse todas las formalidades exigidas por la norma. Se hace referencia a aquellas formalidades que requieren soporte en papel.
- Principio de Presunción de veracidad: es importante en las afirmaciones realizadas por los administrados en los formularios virtuales, ya que reduce la documentación a presentar, bastando solo la declaración de voluntad manifestada a través de un simple "clic".
- Principio de Celeridad: con el uso de las tecnologías de la información en los procedimientos administrativos, estos serán más ágiles, y el tiempo de respuesta de la administración es mucho más rápido porque será de manera virtual. Llegando de manera más eficiente a los ciudadanos.

²² CERRILLO I MARTÍNEZ. Agustí. *A las puertas de la administración digital* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: <https://app.vlex.com/#WW/sources/20281>

²³ LUNA, René. *Tendencia Peruana al Procedimiento Vía Internet* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/tendencia-peruana-al-procedimiento-administrativo-v%C3%ADa-internet>

²⁴ IBAÑEZ PARRA, Oscar. *El acto administrativo electrónico y las nuevas tecnologías de la información* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/257/CienciasSocialesyHumanas471.pdf?sequence=1>

- Principio de Eficacia: resulta muy importante en el procedimiento administrativo vía internet, dado que se han replanteado las formalidades del procedimiento, y se ha logrado obtener decisiones más rápidas por parte de la administración.
- Principio de Uniformidad: la autoridad administrativa debe establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no sean convertidos en la regla general. El uso de internet en los trámites administrativos ayuda a que se estandaricen algunos procedimientos que son de mero trámite, a través de los formularios digitales.
- Principio de igualdad: se refiere a la igualdad de condiciones que tienen las personas con el acceso a internet, pues con frecuencia se ha identificado la brecha digital, que es la desigualdad de oportunidades en el acceso a la tecnología por razones económicas, sociales o culturales, siendo este uno de los frenos más importantes del desarrollo de la administración digital.
- Principio de simplificación: con el uso de las tecnologías de la información en el procedimiento administrativo, se tiende a simplificar la tramitación de los procesos, facilitando la reducción de los tiempos y plazos, asimismo se evidencia la disminución de las cargas documentales o la supresión o reducción de trámites.
- Principio de transparencia: es importante que la ciudadanía tenga conocimiento de la existencia y del alcance de los medios electrónicos en su relación con la administración pública. Este principio, en el desarrollo de la administración digital también se manifiesta a través de la publicación de los programas y aplicaciones que se utilizarán.

- Principio de seguridad: se ha de garantizar que el uso de los medios electrónicos en la relación entre la administración pública y los ciudadanos no plantea ningún tipo de problema en la confidencialidad de los datos.
- Principio de integridad: bajo este principio se presume que el mensaje que se ha enviado es idéntico al mensaje que se ha recibido, de lo contrario cualquier modificación se podrá comprobar a través de sistemas informáticos, más aún si ha contado con firma digital.
- Principio de inalterabilidad: este principio va de la mano con el de integridad debido a que si el contenido del mensaje se ha alterado, se contará con la firma digital o firma electrónica, la cual permitirá demostrar que tal evento ha ocurrido y por lo tanto que dicho mensaje de datos carece de valor real, por cuanto es falso o ha sido alterado.

Se puede apreciar que gracias a estos principios se logra tener un mejor funcionamiento de la Administración Pública, debido a que orienta a las diversas entidades del estado a realizar de manera correcta las actividades digitales, atendiendo las necesidades de los ciudadanos.

Es claro que con la aplicación de estos principios, el procedimiento administrativo electrónico puede desarrollarse eficientemente, permitiendo también, obtener un mejor resultado en la búsqueda de la satisfacción de los intereses de los administrados y a su vez, estarán seguros de que, sin importar que sus documentos sean virtuales, estarán protegidos y no serán alterados.

El siguiente cuadro muestra un resumen de los principios aplicables al procedimiento administrativo general:

ESQUEMA 2: Principios aplicables al Procedimiento Electrónico

PRINCIPIOS	CONCEPTOS
INFORMALISMO	CUANDO SE REALIZAN TRÁMITES POR UN MEDIO DIGITAL, NO SIEMPRE PUEDEN CUMPLIRSE TODAS LAS FORMALIDADES EXIGIDAS POR LA NORMA.
PRESUNCIÓN DE VERACIDAD	ES IMPORTANTE EN LAS AFIRMACIONES REALIZADAS POR LOS ADMINISTRADOS EN LOS FORMULARIOS VIRTUALES
CELERIDAD	LOS PROCEDIMIENTOS SERÁN MÁS ÁGILES, Y EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN ES MUCHO MÁS RÁPIDO PORQUE SERÁ DE MANERA VIRTUAL.
EFICACIA	SE HA COMENZADO A EVITAR LAS FORMALIDADES DEL PROCEDIMIENTO, Y SE HA LOGRADO OBTENER DECISIONES MÁS RÁPIDAS POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIFORMIDAD	EL USO DE INTERNET EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS AYUDA A QUE SE ESTANDARICEN ALGUNOS PROCEDIMIENTOS QUE SON DE MERO TRÁMITE
IGUALDAD	HACE REFERENCIA A LA IGUALDAD DE CONDICIONES QUE TIENEN LAS PERSONAS CON EL ACCESO A INTERNET
SIMPLIFICACIÓN	SE TIENDE A SIMPLIFICAR LA TRAMITACIÓN

	DE LOS PROCESOS, FACILITANDO LA REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS Y PLAZOS
TRANSPARENCIA	EN EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL TAMBIÉN SE MANIFIESTA A TRAVÉS DE LA PUBLICACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y APLICACIONES QUE SE UTILIZARÁN.
SEGURIDAD	NO EXISTE NINGÚN TIPO DE PROBLEMA EN LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS ENVIADOS POR LA INTERNET.
INALTERABILIDAD	LOS DOCUMENTOS SON RESPALDADOS MEDIANTE LA FIRMA DIGITAL, Y EN CASO HAYAN SIDO ALTERADOS SE PODRÁ IDENTIFICAR, DEMOSTRANDO QUE LOS DATOS ENVIADOS CARECEN DE VALOR REAL.

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 17-10-2017

1.3. El nuevo expediente electrónico

En esta nueva era digital resulta necesario combinar los procedimientos convencionales y optar por la aplicación de las nuevas tecnologías, para poder conservar en el mejor estado posible la documentación que la Administración Pública posee.

No obstante, existen quienes aún no han aceptado que la tecnología digital es suficientemente estable para la preservación a largo plazo, debido a que sienten el peligro de la obsolescencia técnica del medio digital e incertidumbre tanto sobre la condición legal de los documentos electrónicos como sobre los futuros costes de

la preservación de este tipo de documentos²⁵, negándose a la oportunidad de realizar trámites ágiles y seguros mediante internet.

La ley española de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos define al expediente electrónico como “*el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.*”²⁶ Por otro lado la legislación colombiana en su artículo 59° tiene la misma definición para documento administrativo electrónico, pues también lo considera como un conjunto de documentos electrónicos que se encuentran en un mismo procedimiento, cuyo soporte es virtual.²⁷

Ambos países han decidido integrar en su forma de gobierno a los medios electrónicos, sin embargo, quienes han logrado un mayor avance en la implementación de estos sistemas han sido los españoles, pues son conscientes que no solo deben aplicar este tipo de sistemas en una sola entidad, sino que debe ser introducido en todas las instituciones estatales, para lograr que la comunicación entre los diversos organismos sea mejor y que las gestiones que realicen los ciudadanos sean mucho más eficaces. Como ejemplo de esto, podríamos citar a los siguientes:

- La carpeta ciudadana: En el año 2006, las municipalidades españolas pusieron en marcha el proyecto de carpeta ciudadana, cuya finalidad era facilitar las gestiones de los ciudadanos, logrando ahora que ellos

²⁵ Cfr. MINISTERIO DE CULTURA ESPAÑOL. *Directrices para proyectos de digitalización de colecciones y fondos de dominio público, en partículas para aquellos custodiados en bibliotecas y archivos* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <https://www.ifla.org/files/assets/preservation-and-conservation/publications/digitization-projects-guidelines-es.pdf>

²⁶ Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos citado por BOCANEGRA REQUENA José y BOCANEGRA GIL Borja. *La administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico*. Editorial Atelier, Barcelona, 2011.

²⁷ CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, Ley N° 1437 del 2011 citada por MINTIC. *Guía para la Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-52253_recurso_1.pdf

tengan acceso a diversos datos como, tributos, anotaciones de registros, expedientes entre otras documentaciones.²⁸

- Sistema Integral de gestión de expedientes municipales: este programa se ha implantado exitosamente, permitiendo la homogenización en la gestión de todas las áreas municipales, facilitando la colaboración ya que pueden compartir información, mejorando el servicio de las municipalidades.²⁹

España considera necesario aplicar este tipo de sistemas para brindar un servicio de calidad a sus usuarios, y al mismo tiempo llevar a los trabajadores de las entidades estatales a cumplir sus metas laborales en el menor tiempo posible pero con mayor eficiencia.

1.3.1. La necesidad de la existencia de un nuevo expediente electrónico.

La incorporación del procedimiento administrativo electrónico y el nuevo expediente digital son necesarios para estar a la vanguardia, pues muchas veces los discursos sobre las nuevas tecnologías quedan deambulando sin lograr su aplicación en la comunidad.

Moya García considera preciso reconocer que la utilización del papel, que por años ha sido el sustento del sistema procedimental, tiene un elevado costo económico, que además resulta caro e insuficiente, mostrando de esta manera el uso negativo del papel:

- El papel es un soporte físico que las personas manejan a diario, sin embargo su constante utilización hace que este material se deteriore y se pierda la información contenida en él y la recuperación de dicha información resulta dificultoso.

²⁸ Cfr. Federación Española de Municipio y Provincia, Op. Cit, p. 09

²⁹ Federación Española de Municipio y Provincia, Op. Cit, p. 40

- Los expedientes en papel necesariamente deben ser conservados en un lugar especial, lo cual hace que ocupe demasiado espacio.
- Cuando se requiere duplicar la información que contienen los expedientes de papel resulta incómodo y costoso, ya que necesita sacar las copias necesarias de dicho expediente, gastando más papel.³⁰

En cambio, con la implementación de un expediente electrónico se ahorrarían en esos gastos de material que resultan innecesarios, pudiendo tener los expedientes de manera virtual, en donde, debido al sistema que se pretende utilizar no se podrían extraviar, y se tendría siempre al alcance de los usuarios, lo que significa que ya no se perdería tiempo en estar buscando un expediente entre estantes, sino por el contrario con solo con los datos del usuario, se puede encontrar rápidamente el archivo que se está buscando. El expediente electrónico, mejoraría el servicio que brinda la administración hacia los administrados, porque ambos ahorrarían tiempos, realizando sus labores de la manera más eficiente y eficaz posible.

1.3.2. La importancia y la pertinencia del uso del expediente electrónico en el Siglo XXI

En esta época contemporánea es necesario ir al ritmo del crecimiento de los grandes países, pues ahora más que nunca se debe pensar en los avances tecnológicos que se vienen descubriendo e implementando, y en lo que podemos lograr si lo ponemos en práctica en nuestro país. El mundo avanza y se vuelve cada día más moderno, un buen ejemplo de esto, como se ha venido mencionando en este trabajo es la aplicación del procedimiento administrativo electrónico en las administraciones públicas de diversos países, pues han decidido mejorar el servicio que brindan, y han pasado de un manejo manual a uno digital,

³⁰ MOYA GARCÍA, Rodrigo. *El procedimiento administrativo electrónico en Chile* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/viewFile/10662/10938>

es decir, dejar de lado el papeleo y los expedientes físicos para utilizar expedientes electrónicos, y con mayor efectividad.

Se ha explicado que el expediente electrónico es aquel que tiene un conjunto de documentos virtuales pertenecientes a un mismo archivo utilizado en la administración electrónica que no es algo diferente, en sustancia, de la Administración pública, pues se trata de la misma organización, destinada a cumplir la misma función, pero con una estructura modernizada y nuevos medios de actuación, quedando claro entonces que se busca ir hacia la e-Administración.³¹

Por tanto, si se usara una nueva estructura modernizada, resulta importante adecuar la adecuación a este nuevo sistema, pues sería incoherente que se comience a implementar un sistema electrónico para los procedimientos administrativos y sin embargo se siga utilizando como soporte el papel, que es un material físico, por ello los documentos que se envíen a la administración pública deben ser virtuales.

De esta manera, facilitaría al usuario el acceso a la información, pues a través del sistema que se implemente, podrán tener un contacto más cercano con la Administración y aunque este contacto no será físico, será más rápido; logrando satisfacer las necesidades de los ciudadanos en el menor tiempo posible, pues ya no será necesario ir hasta en lugar donde se encuentra la entidad de la administración pública.

De ahí la pertinencia de los expedientes electrónicos, ya que si se enviarán documentos virtuales, es lógico que estos tengan sus propias carpetas, con la finalidad de mantener un orden, logrando que la información de los ciudadanos no se confunda, protegiendo los derechos de la población, pues toda la comunidad se

³¹ Cfr. MARTIN DELGADO, Isaac. *La gestión electrónica del procedimiento administrativo* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/571/06%20qdl%2021-martin.pdf?sequence=1>

encontrará segura de que la documentación que se envíe no se traspapelará, ni se perderá en el sistema virtual, pues se contará con una plataforma segura.

Asimismo, se deben dejar de utilizar las computadoras como si fueran simples máquinas de escribir, por el contrario, es hora de comenzar a darles el mejor uso posible y explotar todo lo que pueden ofrecer, ya que es gracias a ese medio que se logra avanzar, manteniendo a la sociedad interconectada y a la Administración Pública en constante progreso.

Se puede sustentar lo expuesto de la siguiente manera, en el año 2010 la Gerencia de Urbanismo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo utilizaba un libro de registro de infracciones, en donde se anotaban las incidencias que los inspectores multaban a diario, entonces cada fin de mes debía realizarse un conteo de la cantidad de infracciones existentes, sin embargo todo este proceso se realizaba de manera manual, lo que significaba pérdida de tiempo del empleado público, pues debía pasar mínimo un día al mes dedicado a dicho conteo, en lugar de usar ese tiempo en algo que resulte más beneficioso en sus labores. Distinto hubiera sido el caso si años atrás se hubiera decidido implementar un sistema que solo necesitara del ingreso de la información y que cada día pudiera actualizarse generando nuevos datos.

Por último, no se propone una aplicación de este sistema a todas las municipalidades del Perú, aunque ese es ideal que se desea alcanzar, sino que la implementación de los expedientes electrónicos mediante plataformas virtuales debe realizarse paulatinamente, en las municipalidades del país que cuenten con mayores recursos, disposición y que se encuentre favorecida por la ubicación – como por ejemplo la municipalidad de Chiclayo-, de la misma manera, para comenzar con este tipo de proyectos será necesario señalar qué áreas dentro de la Municipalidad podrán llevarlos a cabo con más facilidad.

Es importante recordar que mientras más pronto se comiencen con los cambios en la Administración Pública, más rápido se notarán las mejoras; además, es necesario integrar los procesos que se realizan ante la Administración Pública y no

aplicar este sistema solo en las Superintendencias Nacionales, sino también a nivel de los gobiernos locales, empezando por aquellos que cuentan con los recursos suficientes para su implementación a corto y mediano plazo.

1.3.3. La inalterabilidad de los documentos electrónicos: certificación digital.

No cabe duda que internet es un canal de comunicaciones que engloba a múltiples redes, las cuales se encuentran interconectadas entre sí, y cuyo acceso es libre, no existiendo restricciones de ningún tipo. Gracias a este enfoque, Internet facilita la difusión de información, la extensión del comercio electrónico, así como la prestación de servicios públicos a ciudadanos y empresas por parte de la Administración.³²

Sin embargo, el hecho de que facilite el intercambio de documentación por la red, hace al mismo tiempo que se vuelva inseguro, ya que la información que es enviada por este medio puede que no llegue de manera íntegra o sea alterada, con lo cual tanto los ciudadanos como la administración pública se pueden ver desfavorecidos.

Además, el ritmo con el que se producen los cambios sociales y los avances tecnológicos dificulta la adecuación de las estructuras administrativas de los gobiernos, en términos tanto organizativos como de medios tecnológicos y humanos, para proteger a la sociedad a la que sirven.³³

Es por ello que para evitar que se altere la información enviada por los sistemas virtuales es importante que la documentación digital sea certificada, actualmente esta certificación es realizada con la ayuda de la firma electrónica o la firma digital. Ixtlapale Carmona explica la firma electrónica avanzada de la siguiente manera:

³² Cfr. NORES GONZALES, Celso. *Firma digital y administraciones públicas* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: https://app.vlex.com/#WW/search/*/Firma+digital+y+administraciones+p%C3%BAAblicas/WW/sources/5630

³³ *Ibidem*

“La firma electrónica avanzada es equiparable a una firma autógrafa (la que realiza una persona con su puño y letra) constituye un medio de identificación. Para que sea considerada como tal debe tener: a) *un certificado digital*, b) *una clave de acceso* y c) *una contraseña*. Además, es autorizada por una unidad certificadora o prestador de servicios de certificación.”³⁴

Entonces, gracias a la firma electrónica se puede certificar la información tramitada por internet, no obstante, por seguridad es conveniente que exista un ente que proporcione mayor certeza de que la documentación no se afecte, por eso los notarios han mostrado gran preocupación por estos temas relacionados con la seguridad, ya que una de sus funciones principales es otorgar seguridad jurídica, por tanto la seguridad tecnológica de la herramienta se torna en un punto de gran relevancia.³⁵

Por ello nace la firma digital notarial, que es definida como “*el uso de la firma electrónica avanzada autenticada por una autoridad certificadora por parte de un notario público en ejercicio de sus funciones*”³⁶. Ahora bien, la firma electrónica notarial es una realidad en distintas partes del mundo, en España en donde se usa este tipo de certificación, se afirma lo siguiente:

- Todo documento electrónico firmado por registradores o notarios públicos, tienen el mismo valor que los realizados de manera manuscrita.
- La firma electrónica de los notarios es necesaria para que los documentos electrónicos brinden seguridad jurídica. Pues los

³⁴ IXTLAPALE CARMONA, Carlos Eric. *El reto de la forma electrónica notarial: su posible uso para autorizar todos los instrumentos notariales* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://www.redalyc.org/pdf/2932/293244044013.pdf>

³⁵ Cfr. VIEGA RODRÍGUEZ, María José. *El notariado en tiempos de internet* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://mjv.viegasociados.com/wp-content/uploads/2011/05/EINotariadoEnTiemposDelInternet.pdf>

³⁶ IXTALAPALE CARMONA, Op. Cit., p. 10

conocimientos, experiencia y capacidad de redactar contratos de los notarios no puede ser remplazado por simples técnicos o inclusive expertos en informática.

- La firma electrónica notarial es indispensable al momento de expedir la copia notarial electrónica.³⁷

Tras lo expuesto, queda claro que mediante la firma electrónica notarial, se otorga una manera de certificar documentos digitales mucho más eficiente, pudiendo de esta manera cumplir con el principio de inalterabilidad del procedimiento administrativo electrónico, y logrando transmitir a los usuarios, mayor seguridad y confianza.

Macías Valadez Treviño, por su parte, menciona los beneficios de certificar los documentos mediante la firma electrónica:

- Firma de documentos. Permite utilizar documentos firmados avanzadamente como Instrumentos Públicos de plena validez legal.
- Seguridad en Correos Electrónicos. Permite cifrar sus correos dotando de confidencialidad a toda la información que envía.
- Proporciona validez legal a sus correos. Otorga validez legal a los correos y documentos firmados con firma electrónica.
- Autenticación robusta. Puede utilizar su certificado para autenticarse en forma robusta a su intranet o portales.
- Canales cifrados seguros. La información enviada por internet se encontrara segura mediante el cifrado³⁸.

³⁷ *Ibíd*em

La utilización de la firma electrónica avanzada notarial, permite a la administración pública mostrar este tipo de procedimientos virtuales de manera eficaz, logrando persuadir a la población a que confíe en su utilización, pues es mediante son estos tipos de procesos, lo que se han venido aplicando en la actualidad y que se seguirán implementando.

1.4. Antecedentes del procedimiento administrativo electrónico en el Perú.

En el Perú, poco a poco se ha implementado el procedimiento administrativo electrónico en diferentes entidades del estado, un ejemplo de ello tenemos a la SUNAT, el RENIEC, la SUNARP, el Poder Judicial, el SEACE, el INDECOPI, entre otros, todo esto para ir acorde con el Gobierno electrónico, para de esta manera ir creciendo y modernizándose.

En este apartado se expondrá en qué áreas -las entidades públicas antes mencionadas- implementaron el procedimiento administrativo electrónico, para formar parte del e-Gobierno. Es importante indicar que el orden en que serán mencionadas es de manera cronológica.

1.4.1. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria-SUNAT

La Sunat, cuenta con una plataforma virtual, la cual permite realizar distintas operaciones en línea, dichas operaciones pueden ser realizadas como personas naturales o como personas jurídicas, dependiendo el ámbito de interés. Para que un ciudadano tenga acceso a estos trámites solo es necesario que cuente con un RUC, usuario y clave sol (lo cual se tramita una sola vez en las oficinas de la Sunat).

³⁸ MACÍAS VALADEZ TREVIÑO, Francisco Javier. *Medios electrónicos en materia fiscal. La eliminación del papel* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: https://app.vlex.com/#WW/search/*/Medios+electr%C3%B3nicos+en+materia+fiscal.+La+eliminaci%C3%B3n+del+papel./WW/sources/13047

Además, Sunat permite que otros trámites, ya sean tributarios o aduaneros, puedan ser realizados vía internet:

- TRÁMITES TRIBUTARIOS: entre los trámites tributarios se pueden encontrar la consulta RUC, cronograma de vencimientos, pre inscripción al RUC, declaraciones simplificadas, presentación PDT, emisión de recibos por honorarios electrónicos, emisión de facturas simplificadas, buzón electrónico, ficha RUC.
- TRÁMITES ADUANEROS: sistema de despacho aduanero, consulta de estado de envíos, pago electrónico, consulta DAM, operatividad aduanera, teledespacho, manifiesto de carga, consulta de expediente.³⁹

Los administrados pueden realizar todos los trámites mencionados anteriormente desde su hogar; sin embargo, si necesitan algún tipo de ayuda, pueden ir inmediatamente hacia las instalaciones de Sunat, en donde encontrarán al personal especializado que les brindará orientación, y que además les enseñará cómo realizar esos trámites en línea para que no tengan la obligación de ir de nuevo hacia el local.

Actualmente, la Sunat presentó oficialmente a Sofia, quien es su nueva asistente digital y que significa “*Servicio de Orientación y Facilitación de Información Automatizada*”. Con esta asistente se pretende reducir gradualmente el número de visitas realizadas por los ciudadanos a las instalaciones de Sunat; además también ayudaría a disminuir el tiempo de espera por las vías tradicionales

La nueva asistente digital de la Sunat “Sofia”, funciona como un chatbot⁴⁰, con quien un usuario se puede contactar durante las 24 horas del día, pues está programada para absolver las dudas de los ciudadanos; sin embargo por ahora

³⁹ Cfr. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. *Servicios o trámites en línea* [ubicado el 30. IV. 2018]. Obtenido en: http://www.sunat.gob.pe/mapaweb/mapa_tramites_linea.html

⁴⁰ Programa informático con el cual se puede mantener una conversación en tiempo real.

presenta funciones limitadas, debido a que por ahora solo brinda información sobre la cuarta y quinta categoría.⁴¹

1.4.2. Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- RENIEC

El Reniec, como muchas de las instituciones públicas cuentan con una página web, la cual brinda información sobre los trámites que se pueden realizar ante sus oficinas, ya que esta es la entidad encargada de registrar los hechos más importantes de la vida de las personas como por ejemplo el nacimiento, matrimonio o defunción de algún ciudadano, entre otros.

Actualmente esta institución permite realizar trámites que se pueden efectuar íntegramente desde Internet previa solicitud y pago mediante tarjeta de crédito o débito, como es el caso de la solicitud de duplicado de DNI y la Rectificación del Estado Civil de soltero a casado.

De la misma manera, permite realizar una serie de consultas a través de su plataforma virtual, como son las siguientes: pre-inscripción de DNI, consultas de estado de trámite, consulta de registros en línea vía internet, rectificación de domicilio, consultas de validación de DNI, consulta de actas registrales, entre otros.⁴²

Es importante mencionar que ahora el RENIEC ha implementado el DNI electrónico (DNle) el cual a diferencia del DNI convencional, permite acreditar tu identidad de forma presencial y electrónica. Con este tipo de DNI se obtiene la identidad digital, por lo que las personas podrán acceder a todos los servicios digitales que el Estado pone a disposición como, por ejemplo, el voto electrónico o tramitar copias certificadas de actas oficiales con pleno valor legal.

⁴¹ Cfr. EL COMERCIO. *Sunat presentó a Sofía su nueva asistente digital*. Ubicado el [15. V. 2018]. Obtenido en: <https://elcomercio.pe/economia/personal/sunat-presento-sofia-nueva-asistente-digital-noticia-523573>

⁴² Cfr. REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL. *Servicios en línea* [ubicado el 30. IV. 2018]. Obtenido en: <https://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm#>

1.4.3. Superintendencia Nacional de Registros Públicos- SUNARP

La Sunarp es una de las entidades pioneras de servicios digitales, por ello cuenta con su plataforma de “*Servicios en línea*” a través de la cual los ciudadanos, las empresas o entidades y los notarios, pueden acceder gratuitamente a determinada información registral.⁴³ Entre los servicios que ofrece podemos encontrar los siguientes:

- Alerta Registral: es un servicio que brinda la posibilidad de ser informado, ya sea a través de un correo electrónico o mensaje de texto, de cualquier movimiento que se realice sobre la partida registral inscrita en el servicio. De esta manera, los ciudadanos tendrán conocimiento de cualquier trámite que no hayan realizado, ante lo cual deberá acudir al registro para advertir este hecho.
- Sistema de Intermediación Digital: mediante este sistema se logra realizar el procedimiento de inscripción registral a través de la presentación electrónica de documentos con firma digital del Notario, un ejemplo de esto es la constitución de empresas Mypes.
- Servicio de Publicidad Registral en Línea: permite acceder a la base de datos que contiene los índices de los distintos registros, para obtener información que se encuentre disponible. Asimismo permite solicitar publicidad formal certificada.
- Plataforma de servicios institucionales: mediante esta plataforma se brinda acceso al sistema de notarios y de empresas o entidades, la información recepcionada mediante esta plataforma es para brindar seguridad jurídica.

⁴³ Cfr. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTRO PÚBLICOS. *Servicios en línea* [ubicado el 30. IV. 2018]. Obtenido en: <https://www.sunarp.gob.pe/seccion/servicios/ciudadanos.html>

Además en su misma plataforma permite realizar consultas gratuitas a través de síguelo, consulta vehicular, consulta de solicitud en línea, consulta registral para municipalidades y gobiernos regionales, directorio nacional de personas jurídicas, consulta reserva de denominación razón social, verificar resultado y consulta de verificadores.

Asimismo, cuenta con formularios que pueden ser llenados en línea tales como inmatriculación vehicular, solicitud electrónica de rectificación por error material, reserva de denominación y razón social, además también existen formularios para descargar. Por último, cuenta con la calculadora registral, la cual es una herramienta que ayuda a realizar cálculos respecto a los derechos registrales que hay que cancelar para solicitar la inscripción de los actos en el Registro.⁴⁴

1.4.4. Poder Judicial

El Poder Judicial –en adelante PJ- es otra de las entidades que ha ido modernizándose con el paso de los años y ha implementado una plataforma virtual para interactuar con sus usuarios, una muestra de ello puede ser las notificaciones judiciales electrónicas que se realizan a través del Sinoe que es el Sistema de Notificaciones Electrónicas, el cual se implementó con los siguientes objetivos:

- Implementar un sistema de notificaciones electrónicas eficiente y en beneficio de los justiciables.
- Reducir los costos de recursos y tiempo invertidos mediante el uso de mecanismos electrónicos de notificación, favoreciendo con ello, el principio de economía procesal.
- Acelerar las notificaciones en los procesos penales, fortaleciendo el principio de celeridad procesal.

⁴⁴ Ibídem

- Reducir los tiempos del proceso penal.⁴⁵

Asimismo, el PJ también ha implementado el CEJ que es el sistema de Consulta de Expedientes Judiciales, a través del cual el usuario puede acceder a las resoluciones de su caso en concreto, tan solo sabiendo el número de su expediente judicial, lo cual permite mayor celeridad e inmediatez en los procesos.

1.4.5. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- INDECOPI

INDECOPI dentro de su página web, tiene una sección denominada “*Servicios en línea*”, a través de este portal se pueden realizar diversas consultas; sin embargo estos servicios se dividen en pagados y gratuitos⁴⁶:

- **SERVICIOS PAGADOS:** El servicio pagado al que se puede acceder en línea es el de búsqueda de antecedentes fonéticos, a través del cual se puede acceder a la lista de nombres de marcas registradas existentes. Se podrá realizar su búsqueda por empresas o por antecedentes fonéticos.
- **SERVICIOS GRATUITOS:** entre los servicios gratuitos encontramos al buscador de resoluciones de las salas del tribunal, conocimientos tradicionales de los pueblos indígenas, expedientes de archivo central, consulta de expedientes de seguimiento administrativo, jurisprudencia en materia de competencia y de protección al consumidor, catálogos en línea de la biblioteca virtual, consulta de pago a proveedores y usuarios, consulta de procesos a cargo de entidades liquidadoras, reclamos, registro de consumidores, resoluciones emitidas por la comisión de protección al

⁴⁵ MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. *Protocolo de notificaciones electrónicas* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d1bf1f0040999da29d68dd1007ca24da/Protocolo+de+notificaciones+electr%C3%B3nicas.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d1bf1f0040999da29d68dd1007ca24da>

⁴⁶ INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. *Servicios en línea* [ubicado el 30. IV. 2018]. Obtenido en: <https://www.indecopi.gob.pe/servicios-en-linea>

consumidor, buscador de resoluciones de propiedad intelectual primera instancia, sistema integrado de procedimientos concursales, información concursal, sistema de arbitraje de consumo en el Perú y listado de aranceles.

Se puede apreciar que estas son cinco de las entidades estatales que utilizan el procedimiento administrativo electrónico para que los ciudadanos realicen sus trámites, y cabe resaltar que han tenido resultados exitosos; haciendo que las instituciones de la administración pública estén cada vez más cerca de la población.

CAPÍTULO II

LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MUNICIPALIDADES A TRAVÉS DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC's).

En este segundo capítulo corresponde definir las competencias y funciones de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el marco de la Ley Orgánica de Municipalidades, pues es necesario para poder explicar cómo se desempeñará ahora la municipalidad a través del procedimiento administrativo electrónico, ya que actualmente, el país atraviesa la llamada era del Gobierno electrónico o e-Gobierno, el cual consiste en la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación al servicio del sector público, logrando con ayuda de la internet realizar trámites en línea, sin necesidad que los ciudadanos vayan hacia alguna entidad, con esto se logra incrementar la eficiencia, eficacia, transparencia y la participación ciudadana en la administración pública.

Este tipo de gobierno ofrece diversos beneficios a todos los ciudadanos, entre los cuales podemos encontrar la mejora de los procesos de gestión interna, lo cual se evidencia en la manera que las entidades públicas brindan sus servicios a los administrados, además se observa el fortalecimiento de la innovación y modernización del Estado, entre otros.

2.1. La gestión pública

La gestión pública se define como la acción de hacer algo al momento en que se asume una función con la finalidad de obtener el resultado propuesto en un inicio. Se encuentra íntimamente relacionada con la manera de gobernar a una determinada sociedad, por lo mismo se deben cumplir con las metas propuestas al inicio del gobierno, en caso no poder alcanzar dichas metas las razones por las cuales no se logró deben generar confianza y ser aceptadas por los miembros de la comunidad.

La gestión pública siempre se encargará de utilizar los medios adecuados para alcanzar fines comunes. Mediante ella se podrá distribuir de manera adecuada los recursos públicos, además coordinará con las entidades públicas para trabajar de manera conjunta y así poder lograr objetivos que beneficien a la colectividad en general.

Muchas veces podemos encontrar los términos “gestionar” y “administrar” como sinónimos sin hacer distinción entre ambas palabras, inclusive a ambos se les conoce –como se dijo en un inicio- como la acción de hacer algo; sin embargo, la legislación peruana decide hacer una distinción entre estos términos⁴⁷:

- Administración pública: es el conjunto de organismos estatales y no estatales que ejercen la función administrativa, es una organización que vela por el cumplimiento de los fines públicos. La administración pública es transversal a todo el Estado
- Gestión Pública: es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están

⁴⁷ Cfr. INSTITUTO PARA LA DEMOCRACIA Y LA ASISTENCIA ELECTORAL. *Gestión Pública, material de trabajo* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo⁴⁸.

El Perú, a lo largo de los años ha tratado de gobernar de manera descentralizada, sin embargo aún existen rasgos centralistas que se hacen evidentes en el modelo de gestión pública adoptado. Esto ocurre porque el proceso de descentralización aún tiene pocos años y no hay la suficiente confianza del gobierno central hacia los gobiernos regionales y locales, pues el primero se cree más capaz que los dos últimos. Por todo lo mencionado anteriormente es que aún los gobiernos locales tienen trabas para desarrollar una buena gestión, ya que de alguna manera se sienten restringidos.

2.1.1. Modelos de Gestión Pública

En las siguientes líneas serán explicados los cuatro modelos de gestión pública:

- a) Modelo burocrático: es el modelo de Max Weber, este busca siempre la eficiencia y era su ejemplo a seguir. No obstante su manera de lograr la eficiencia muchas veces automatiza la gestión, pues los trabajadores ahora solo se van a guiar por lo que se les indica en su reglamento, cumpliendo estrictamente lo establecido en este sin discusión alguna. De esta manera la gestión de los servidores públicos se guiará estrictamente por la obligación de cumplir la norma y no por la misión que deben cumplir con su gestión.⁴⁹

- b) Modelo post burocrático: este modelo se enfoca más en lo que la comunidad percibe de la gestión de los servidores públicos. Los resultados

⁴⁸ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Ley N° 27785. Publicada en julio del año 2002.

⁴⁹ Cfr INSTITUTO PARA LA DEMOCRACIA Y LA ASISTENCIA ELECTORAL. *Gestión Pública, material de trabajo* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

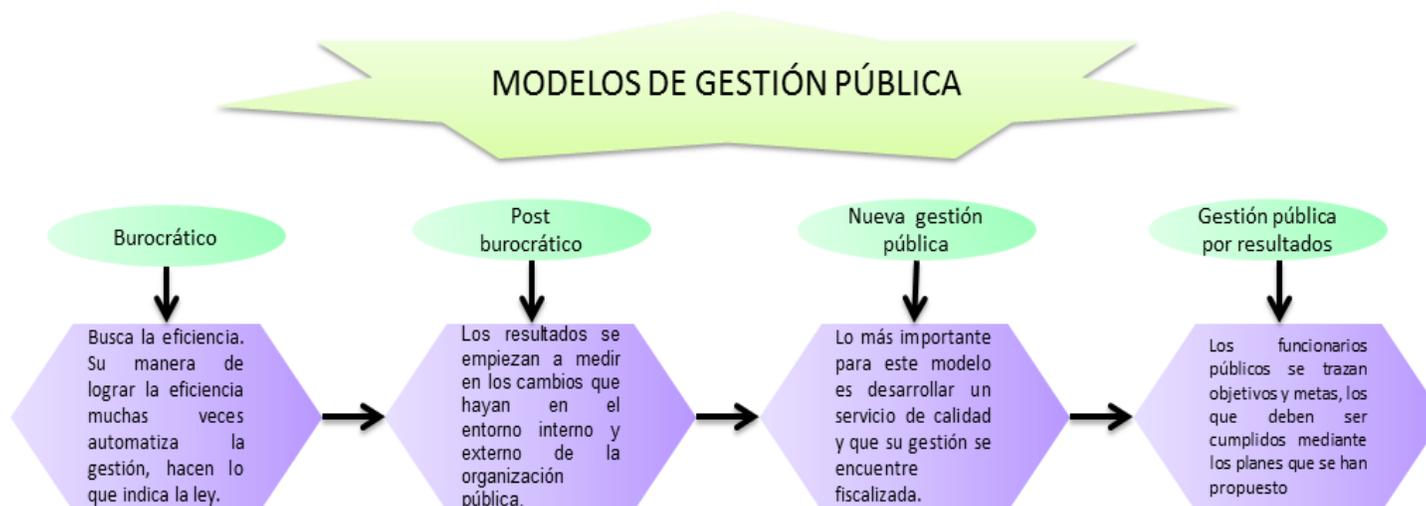
se empiezan a medir en los cambios que haya en el entorno interno y externo de la organización pública. Esto no quiere decir que se dejará de lado la parte normativa, pero le importa más la ejecución de las obras de los servidores públicos a seguir cumpliendo la normal con exactitud.

- c) Modelo de la nueva gestión pública: este modelo quiere que las necesidades de la población se encuentren satisfechas, y que esto se logre mediante una gestión pública eficiente y eficaz. Lo más importante para este modelo es desarrollar un servicio de calidad y que su gestión se encuentre fiscalizada para que sea visible la transparencia de los procesos que se realizan dentro del gobierno. Además busca que haya mayor participación por parte de la ciudadanía. En otras palabras, con esta nueva gestión pública se pretende copiar algunos elementos de las gestiones de las empresas privadas en las entidades públicas.
- d) Gestión pública por resultados: este tipo de gestión es el mejor, en el cual los funcionarios públicos se trazan objetivos y metas, los que deben ser cumplidos mediante los planes que se han propuesto para poder lograrlo. En este tipo de gestión todos los actos apuntan siempre al cumplimiento de una misión, en donde lo importante no es solo cumplir las funciones que se tienen dentro del trabajo, sino poder cumplir objetivos y producir resultados⁵⁰.

Se puede observar claramente que la gestión pública ha ido desarrollándose con el tiempo, pues cada vez encontramos modelos que se adaptan mejor a nuestras necesidades y que son más eficientes. A continuación se presenta un gráfico de los modelos de la gestión pública.

⁵⁰ Ibídem

ESQUEMA 3: Modelos de Gestión Pública



Fuente: Elaboración propia

Fecha: 29-03-2018

En Perú el tipo de gestión que prima es burocrática, pues siempre se trata de cumplir la norma, impidiendo desarrollar otro tipo de ideas que sean mucho más creativas y que logren cumplir con objetivos que ayuden y satisfagan las necesidades de los ciudadanos, esto es porque muchas veces los funcionarios tienen miedo de seguir otros métodos que no cumplan estrictamente con lo especificado por la norma y finalmente caer en faltas administrativas y ser sancionados.

Se nota que existe la falta de una gestión orientada a resultados, pues vemos que aún existen procedimientos burocráticos ineficaces que se caracterizan por cumplir las normas y la legalidad, en lugar que existan procedimientos modernos que beneficien a las comunidades.

2.1.2. Los sistemas de gestión pública

Para entender mejor la gestión pública se pone de manifiesto dos tipos de sistemas, que son un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e

instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Gestión Pública, para que las entidades gubernamentales ejerzan sus competencias y atribuciones⁵¹.

Existen dos tipos de sistemas: los funcionales y los administrativos y se definen de la siguiente manera:

- a) Los Sistemas Funcionales: este sistema busca cumplir las políticas públicas y necesita de la participación de las entidades del estado. Este sistema está relacionado con las *funciones sustantivas*⁵² que caracteriza a cada entidad pública. Mediante estos se gestionan las materias como agricultura, ambiente, salud, educación, etc., y dan lugar a sistemas como, el sistema integral de salud, el sistema educativo, el sistema de agua y alcantarillado, entre otros.

- b) Los Sistemas Administrativos: busca regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso. Este sistema tienen relación con las *funciones de administración interna*⁵³ que ayuda al cumplimiento de las funciones sustantivas, están referidas a la utilización eficiente de los medios y recursos materiales, económicos y humanos que intervienen en el ciclo de la gestión pública para la provisión de servicios públicos⁵⁴.

2.1.3. El ciclo de la gestión pública

Toda institución pública para poder lograr sus objetivos y ofrecer buenos servicios públicos a la población debe actuar de forma ordenada y secuencial, de esta manera logrará buenos resultados, pues han seguido los pasos de una forma

⁵¹ Cfr. INSTITUTO PARA LA DEMOCRACIA Y LA ASISTENCIA ELECTORAL. Op. Cit.,p.23

⁵² Las funciones sustantivas son inherentes y caracterizan a una institución del Estado y le dan sentido a su misión.

⁵³ Están referidas a la utilización eficiente de los medios y recursos materiales, económicos y humanos que sean asignados.

⁵⁴ Cfr. INSTITUTO PARA LA DEMOCRACIA Y LA ASISTENCIA ELECTORAL. Op. Cit., 25

establecida. Para poder accionar de manera correcta y tomar buenas decisiones, la gestión pública combina las funciones administrativas y sustantivas, esto quiere decir que, cada institución del estado utiliza sus recursos de manera eficiente para lograr los objetivos que deseados.

El ciclo de la gestión pública comprende las siguientes fases:

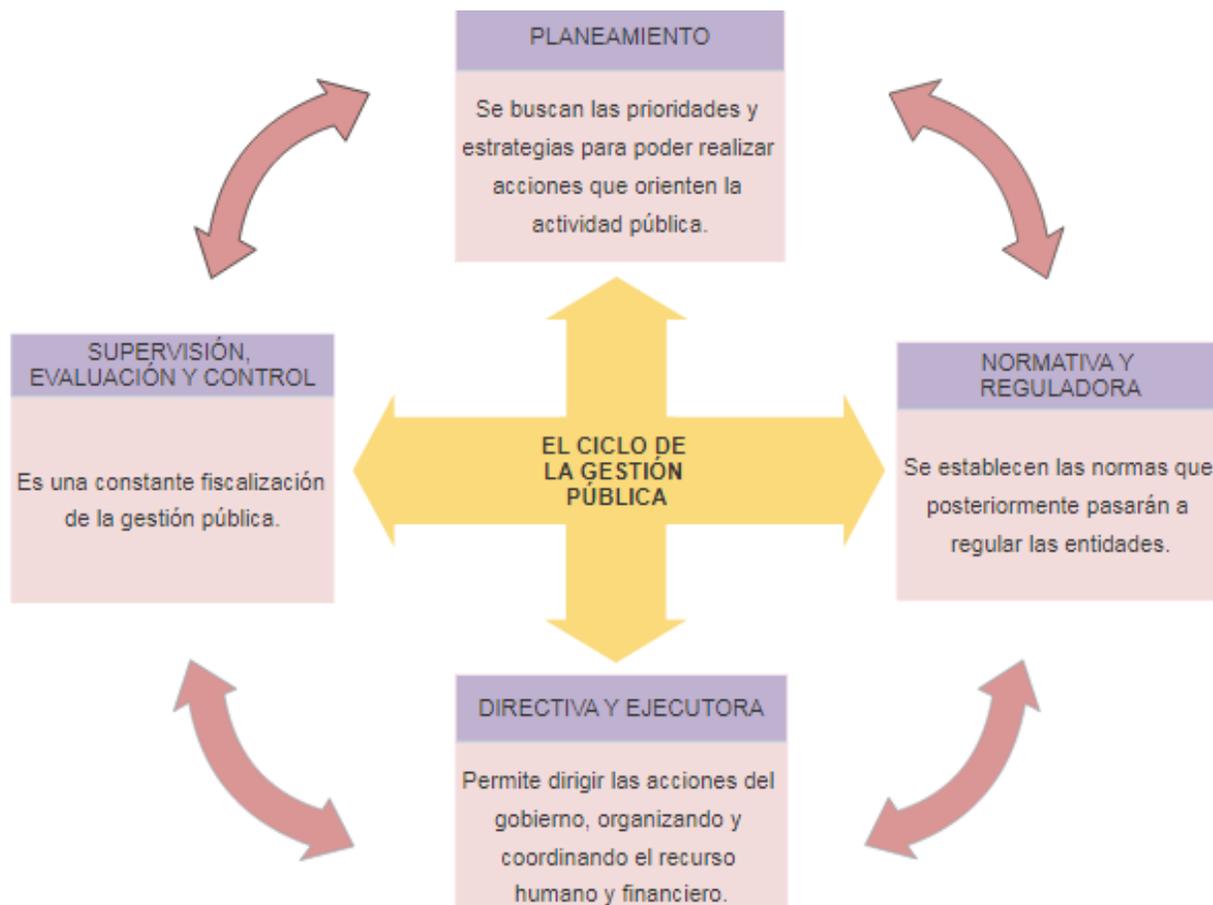
- ✓ Planeamiento: en esta primera etapa se adoptan políticas, se buscan las prioridades y estrategias para poder realizar acciones que orienten la actividad pública en beneficio del desarrollo sostenible.
- ✓ Normativa y reguladora: en esta etapa se establecen las normas que posteriormente pasarán a regular las entidades, a la población, los servicios públicos.
- ✓ Directiva y ejecutora: permite dirigir las acciones del gobierno, organizando y coordinando el recurso humano y financiero, que resulta necesario para obtener una buena gestión pública.
- ✓ Supervisión, evaluación y control: involucra una constante fiscalización de la gestión pública, comprobando siempre la calidad de los servicios y observancia de las normas.⁵⁵

Las funciones que se han descrito anteriormente se desarrollan dentro de un ciclo, pues forman parte del proceso de gestión pública, siempre se encontrarán interactuando uno con otra, cada fase del ciclo de gestión se complementa con la siguiente, por lo mismo, no podemos verlo de manera aislada, sino como si fuera todo un conjunto, claro está se encuentra permitido hacer correcciones para solucionar los problemas que se puedan presentar en la realidad.

A continuación se presenta el ciclo de gestión pública esquematizado:

⁵⁵ Cfr. INSTITUTO PARA LA DEMOCRACIA Y LA ASISTENCIA ELECTORAL. Op. Cit., p. 27

ESQUEMA 4: El Ciclo de la Gestión Pública



Fuente: Elaboración propia

Fecha: 04-04-2018

2.1.4. La modernización de la gestión pública

En este punto se hablará de la importancia de modernizar la gestión pública, y es que cuando un funcionario ingresa a trabajar en una entidad, no va a gobernar el pasado, por el contrario va a mirar las necesidades de la población y va a buscar soluciones aplicables a lo que está sucediendo en la comunidad. Pues lo más importante es poder responder las demandas de los ciudadanos.

Es imprescindible innovar las instituciones públicas y su manera de trabajar, debido a que las tecnologías van incrementándose, y la sociedad avanza junto con ella, dejando muchas veces atrás al Estado. La razón por la que ocurre esto es

porque las entidades públicas son creadas por ley, lo que implica la deliberación de los miembros que conforman el poder legislativo. Sin embargo, estas instituciones se deben crear para tener una vida duradera, para cumplir razones de interés público a largo plazo.

La innovación de las instituciones públicas requiere de observación, pues con esto se logrará obtener información que más adelante se podrá recopilar, de esta manera, se tendrá un claro panorama de la realidad, poder comprenderlo y saber lo que se desea cambiar, después de hacer una evaluación respectiva.

La calidad de gestión pública que se ofrece a los ciudadanos, influirá de gran manera sobre el desarrollo humano, y ayudado con los materiales necesarios tendrá resultados en el desarrollo económico. Es por eso que ahora debemos contar con una población activa, dispuesta a participar y ser parte del avance que la sociedad quiere lograr⁵⁶.

Por eso resulta importante la ayuda de la tecnología de la información y comunicación para modernizar la manera de gobernar, y de esta manera brindarle a la población una gestión pública de calidad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos y agilizando los procedimientos que ellos quieran realizar.

2.2. La gestión municipal

La municipalidad se encuentra conformada por todas las entidades que ayudan a lograr los objetivos del gobierno, como por ejemplo las diversas gerencias que existen en el gobierno municipal. Con la ayuda de las entidades que conforman la municipalidad se podrá dirigir y guiar a toda una comunidad, además con la ayuda

⁵⁶ Cfr. SANCHEZ ALBAVERA, Fernando. Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. Santiago de Chile, Naciones Unidas, 2003, p. 71

de los recursos disponibles, se logrará cumplir con las metas y objetivos propuestos.⁵⁷

Gracias a la gestión municipal se logra administrar y gobernar un determinado territorio y a su población. Es imprescindible además para lograr un buen mandato, que los procedimientos realizados ante la municipalidad sean transparentes, para generar confianza y lograr resultados óptimos y reales, mejorando la calidad de vida de la población.

Para lograr una gestión municipal efectiva se necesita planificar las actividades de manera estratégica y ejecutarlas paulatinamente para el desarrollo de la comunidad, sin olvidar realizar la planificación presupuestal. De esta manera se irá fortaleciendo el desarrollo de la comunidad que se está gobernando, además se notará la mejora en la organización de la población

La eficiencia de la gestión municipal depende principalmente del talento humano con el que se cuente, a esto se le suma la tecnología que se haya implementado para realizar los trámites municipales. Además el personal debe estar capacitado en política, gestión municipal y legislación municipal para poder brindar un buen servicio a la población.⁵⁸

2.2.1. La ética en la gestión municipal

El servicio que brinden las municipalidades debe siempre estar dirigido a la excelencia, pues los ciudadanos deben siempre recibir la mejor atención; sin embargo no solo debe enfocarse en eso, sino permitir a la población participar de manera ordenada y organizada de la gestión municipal, haciendo que todos contribuyan por el bienestar de la comunidad.

⁵⁷ Cfr. ARRAIZA, Eduardo. *Manual de gestión municipal* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en: https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460

⁵⁸ Cfr. HURTADO VILLANUEVA, Abelardo. *La gestión y planificación municipal en el Perú* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en: <http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Las municipalidades deben proyectar solidez e inspirar en la ciudadanía confianza, transparencia, con un personal íntegro que tenga vocación de servicio y compromiso con la población y sus necesidades, para poder sacar adelante a la ciudad que se está gobernando.

Toda gestión municipal debe tener en cuenta los siguientes objetivos:

- a) Propender a una Función Pública transparente, objetiva e idónea de la cual la ciudadanía pueda estar segura y confiada, así como recuperar la imagen y prestigio del Funcionario o Servidor Municipal.
- b) Promover y ejercitar la práctica de una cultura de principios éticos, basada en la transparencia y probidad de la Gestión.
- c) Promover una cultura de honestidad y transparencia en el manejo de los recursos públicos, así como mejorar la calidad de los servicios que se proporcionan.⁵⁹

En los últimos años se han podido apreciar diversos actos de corrupción por parte de los funcionarios públicos, y los trabajadores de las municipalidades no han sido la excepción, por eso se considera necesario que se labore dentro de una cultura de honestidad y de transparencia, además de manejar correctamente los recursos públicos de la institución, de esta manera se mantendrá el prestigio de la Municipalidad.

En ese sentido, las autoridades deben asumir una conducta transparente durante el tiempo que asuman determinados cargos; una forma de hacerlo es brindando la información respectiva cuando esta sea solicitada por el personal facultado para evaluarlos. De esta manera se podrá evitar algún acto de corrupción por parte de los funcionarios, pues serán constantemente fiscalizados.

Existe una forma de demostrar la transparencia de la gestión que se está realizando en determinada municipalidad, esta es la conocida “*Rendición de cuentas*”, en la cual se puede dialogar con la comunidad y saber qué opina sobre

⁵⁹ ALFARO LIMAYA, Javier. *Manual de gestión municipal*. Editorial FECAT, Lima, 2004, p. 308

el manejo de los recursos públicos y las actividades que realizan sus gobernantes. Mediante la rendición de cuentas se puede evaluar constantemente el desempeño de la administración municipal, además los resultados se pueden presentar ante la población.⁶⁰

Es preciso en este punto hablar sobre las últimas gestiones municipales que ha tenido que afrontar la ciudad de Chiclayo, pues los últimos dos alcaldes han sido procesados, junto con un grupo de funcionarios y servidores que trabajaban de la mano con ellos, por actos de corrupción durante su etapa de gobierno.

Además, existe una gran cantidad de quejas presentadas por los ciudadanos ante la Defensoría del Pueblo con respecto a hechos violatorios de derechos en la municipalidad de Chiclayo, y estas quejas son mayores comparadas con las que se han realizado en otros gobiernos locales; asimismo, la municipalidad de Chiclayo, está considerada dentro de las cinco instituciones más quejadas por los ciudadanos ante la Defensoría del Pueblo en la región. A continuación se presentará un cuadro de las quejas realizadas en los gobiernos locales de la región Lambayeque.⁶¹

ESQUEMA 5: Quejas contra municipalidades que pertenecen a la región de Lambayeque

Lambayeque: Quejas contra municipalidades.

Municipalidad	Frecuencia de quejas
Chiclayo*	17
La Victoria	4
Pomalca	3
Tumán	3
Lambayeque*	3
José Leonardo Ortiz	2
Cayalti	1
Chongoyape	1
Monsefú	1
Motupe	1
Nanchoc	1
Pátapo	1
Pimentel	1
Ferreñafe*	1
Total de quejas presentadas	40

* Municipio Provincial
Fuente: Defensoría del Pueblo, Chiclayo

⁶⁰ Cfr. ALFARO LIMAYA, Javier. Op. Cit., p. 309

⁶¹ Cfr. CONSEJO NACIONAL PARA LA ÉTICA PÚBLICA. Mapa de riesgo de la corrupción Región Lambayeque [ubicado el 17.X. 2019]. Obtenido en: <https://www.proetica.org.pe/wp-content/uploads/2018/04/46756602-Mapa-de-Riesgo-de-Corrupcion-de-Lambayeque.pdf>

En Lambayeque, al menos siete alcaldes provinciales han sido procesados y sentenciados y en su mayoría de los casos están relacionados con los delitos de “peculado” y “colusión”, es decir, cuando el funcionario aprovecha el cargo para beneficiarse patrimonialmente apropiándose o utilizando los bienes o recursos del Estado⁶².

Es claro entonces, que se necesita un cambio no solo en la forma de gobernar, sino en las personas que gobiernan la ciudad, pues se necesitan gobernantes con valores que no solo sepan dirigir una ciudad y administrar sus recursos, sino ser personas honradas y transparentes, comprometidas con la ciudad que están gobernando y con su población.

2.2.2. La modernización de la gestión municipal

Está demás decir que la administración municipal aún no funciona de manera eficiente, en específico la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y esto se refleja en la mala imagen que le proyecta a la población, como una municipalidad ineficaz, que no es capaz de satisfacer las necesidades de la población.

La municipalidad en lugar de ser una entidad que se modernice con el paso del tiempo, sigue siendo la misma organización clásica que se ha peleado con la tecnología y la innovación, una organización que se niega a avanzar y sigue ofreciendo el mismo servicio obsoleto, que ya no va acorde con las expectativas de la ciudadanía.

Es importante que las municipalidades se animen e implementen nuevas técnicas de gobierno para poder brindar un mejor servicio a la comunidad y para que sus mismos trabajadores se sientan más acorde a la realidad que se encuentran viviendo en estos tiempos. Si se usaran nuevas aplicaciones para realizar trámites

⁶² Cfr. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. La corrupción en los gobiernos regionales y locales [ubicado el 17.X.2019]. Obtenido en <https://procuraduriaanticorruptcion.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/LA-CORRUPCI%C3%93N-EN-GOBIERNOS-REGIONALES-Y-LOCALES.pdf>

ante la municipalidad, se ofrecerían servicios más eficientes y de manera oportuna a la población.

En un mundo tan competitivo como en el que vivimos, todo va cambiando y mejorando constantemente, por eso es necesario aceptar el presente y darse cuenta que los procedimientos del pasado no van más, por el contrario debe modernizarse todos los procedimientos con ayuda de la tecnología.⁶³

No obstante, a pesar de saber cuáles son las cosas que necesitamos para tener un buen gobierno municipal, se carece de líderes políticos que decidan tomar iniciativas modernas para mejorar la gestión y poder dirigir al territorio que gobierna de manera correcta. Lastimosamente, la mayoría de los alcaldes una vez que toman el mando, deciden seguir con los mismos procedimientos precarios e inútiles, que solo retrasan a la comunidad.

2.2.3. Una gestión municipal eficiente

Las municipalidades son un ejemplo claro de la descentralización, pues es un gobierno local que tendrá a su cargo un determinado territorio, al cual se encargará de dirigir para lograr su desarrollo. Gobernar una localidad implica a su vez tener una gran capacidad política, administrativa y económica, pues no solo se gobierna a la población, sino que también se encarga de hacer un buen uso de los recursos del territorio.

Para lograr que la municipalidad proyecte una buena imagen ante la población lo primero que se debe hacer es recuperar la confianza de los ciudadanos, mostrando siempre transparencia en los actos de cada uno de los funcionarios municipales, además deben responder a las inquietudes de la comunidad con franqueza y estar al servicio de la misma.

Es importante además que cada nuevo alcalde que llegue a gobernar la ciudad marque la diferencia a comparación con las gestiones anteriores, no solo

⁶³ Cfr. ALFARO LIMAYA, Javier. Op. Cit., p. 121

realizando obras por la ciudad sino también, desarrollar otros campos como el sector educativo, la parte deportiva, incluyendo mejorar la identidad local, atrayendo a gente para el turismo.

Uno de los grandes retos que tienen las municipalidades es afrontar los problemas locales que existen, pues no solo pueden dedicarse a brindar servicios, sino que también deben encargarse de impulsar la producción, y ver la forma de generar más empleos, solo así podremos tener un gobierno municipal realmente eficiente y exitoso.

Además, para tener una municipalidad más eficiente es necesario modernizar esta institución, se puede comenzar con la modernización de los procedimientos y con mayor participación de los ciudadanos dentro de la gestión municipal. De esta manera se puede ir recuperando la confianza de la población, y elevar a su vez el nivel de eficacia institucional y la transparencia de la gestión municipal.⁶⁴

2.3. La administración pública local: Municipalidades provinciales

El estudio de la administración local debe partir, al igual que el de las demás entidades en que se organiza territorialmente el Estado, de la regulación que establece la Constitución; este tipo de pensamiento da sentido al ordenamiento en cualquier época, sin que el carácter administrativo pueda relativizar los presupuestos esenciales a la Administración local.⁶⁵

Es por ello que la Constitución Política del Perú, en su artículo 43° dispone: "...su gobierno es unitario, representativo y descentralizado y se organiza según el principio de la separación de poderes". La descentralización, supone el establecimiento de órganos de poder territorialmente delimitados, como los Gobiernos Regionales y los municipios, a los cuales se les dota de autonomía política, normativa, económica y administrativa.

⁶⁴ Cfr. ALFARO LIMAYA, Op. Cit., p. 31

⁶⁵ Cfr. COSCULLUELA MONTANER, Luis. *Manual de Derecho Administrativo Parte General*. Ed 24, Editorial Aranzadi, Pamplona, 2013, p. 227

La descentralización supone una mejor técnica de organización para resolver los asuntos públicos, esto se debe a la dimensión territorial y a la cantidad de población existente; es claro que si solo existiera el Gobierno Central, este no podría abastecerse para satisfacer las necesidades de toda la población peruana, de esta manera, se ha visto en la necesidad de crear organismos que puedan ocuparse de las diversas actividades estatales, es por ello que encontramos a las superintendencias y a los gobiernos locales.

La autonomía está destinada a garantizar la capacidad de autogobierno de las municipalidades, para desenvolverse con discrecionalidad y en atención a los intereses de su población, de esta manera se puede considerar que existen cuatro dimensiones de la autonomía: política, normativa, administrativa y económica; lo que les permite tomar su propia dirección política, organizarse internamente para el desarrollo de sus fines, y disponer del dinero público de acuerdo a los gastos e ingresos.⁶⁶

2.3.1. Las competencias y funciones de las municipalidades provinciales en el marco de la Ley Orgánica de Municipalidades

Habiendo dejado claro que el Estado opta por la descentralización para una mejor gestión y beneficios de sus ciudadanos, donde los gobiernos locales poseen autonomía, es oportuno mencionar que esto les permite tener sus propias competencias.

Parada define a la competencia como un *“principio de organización que expresa la medida de la capacidad de cada Administración o de cada órgano, concretando las funciones y potestades que el ordenamiento jurídico le atribuye y está autorizado y obligado a ejercitar”*⁶⁷.

⁶⁶ Cfr. ALVARADO MAIRENA, José. *Gestión municipal integral*. Ed. Gubernamentales, Perú, 2011, p. 315

⁶⁷ Parada citado por PAIS RODRÍGUEZ, Ramón. *Lecciones de derecho administrativo*. Editorial Dykinson, Madrid, 2011, p. 81

Godos Rázuri en su libro *Derecho Municipal y regional*, describe el rol de las municipalidades, entre las que tenemos:

- Planificar integralmente el desarrollo local y el ordenamiento territorial, en el nivel provincial. Las municipalidades provinciales son responsables de promover e impulsar el proceso de planeamiento para el desarrollo integral correspondiente al ámbito de su provincia, recogiendo las prioridades propuestas en los procesos de planeación de desarrollo local de carácter distrital.
- Promover, permanentemente la coordinación estratégica de los planes integrales de desarrollo distrital. Los planes referidos a la organización del espacio físico y uso del suelo que emitan las municipalidades distritales deberán sujetarse a los planes y las normas municipales provinciales generales sobre la materia.
- Promover, apoyar y ejecutar proyectos de inversión y servicios públicos municipales que presenten, objetivamente, externalidades o economías de escala de ámbito provincial; para cuyo efecto, suscriben los convenios pertinentes con las respectivas municipalidades distritales.
- Emitir las normas técnicas generales, en materia de organización del espacio físico y uso del suelo así como sobre protección y conservación del ambiente.⁶⁸

Se puede notar que gracias al rol que desempeñan las municipalidades, se logra el desarrollo del territorio, pues se vela para que se lleve a cabo el plan de trabajo planteado para cada localidad, promoviendo los proyectos organizacionales y los que se enfocan en la mejoría de los servicios públicos.

Asimismo la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 en su artículo 73° menciona que las municipalidades, son competentes en materias sobre:

⁶⁸ GODOS RÁZURI, Víctor. *Derecho municipal y regional*. Editorial Grijley, Lima, Perú, 2008, p. 34

- La organización del espacio físico: haciendo referencia a la zonificación, al catastro, la infraestructura de la zona urbana que pertenezca a la provincia que el alcalde está gobernando, pues no puede asumir funciones que le corresponde al gobierno de otra autoridad.
- Los servicios públicos locales: en esta área se encuentra el saneamiento, tránsito, seguridad ciudadana, programas sociales y culturales, entre otros; que la gestión municipal debe sacar adelante, pues debe asegurarse que todos estos aspectos tengan la atención debida, implementando actividades de desarrollo.
- Protección y conservación del ambiente: en donde se deben plantear proyectos en materia ambiental, hoy en día los gobiernos deben verse más comprometidas con el cambio climático, mostrando su modo de colaborar con un ambiente sano. Al mismo tiempo, debe promover este tipo de actitudes en colegios y en la ciudadanía en general.
- Desarrollo y economía local: es claro, que cada gestión debe buscar el crecimiento de la localidad a su cargo, mejorar tanto la infraestructura como la situación económica de la población que residen en dicha zona, es por ello necesario que realice proyectos que requieran de la inversión privada pero que genere beneficios a todos, buscando ofrecer más empleos y mejorar la ciudad al mismo tiempo.
- En materia de participación vecinal: se busca reglamentar la participación vecinal, buscando que puedan organizarse en asociaciones o comités, de esta manera podrán recurrir a las municipalidades a presentar su plan de trabajo y proyectos, los cuales se podrán llevar a cabo con ayuda de la municipalidad.
- Servicios sociales locales: es importante crear proyectos de lucha contra la pobreza y desarrollo local, si se vive bajo un estado descentralizado,

es porque cada región debe realizar acciones que en su conjunto logren el crecimiento del país.⁶⁹

- Prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas: el gobierno local, debe promover programas en contra del consumo de drogas, es importante ya que busca una sociedad sin vicios, que ayude a contribuir con la comunidad para lograr avanzar como país, por ello, se implementan proyectos en coordinación con comunidades internacionales para llevarlos a cabo.

Es importante mencionar que las municipalidades pueden coordinar sus proyectos con el gobierno regional, para que desarrollen actividades conjuntas (esto por sus relaciones de colaboración y cooperación), obteniendo mejores resultados en sus propuestas, lo cual contribuiría con la sociedad, ya que estas actividades pueden ser relacionadas con el medio ambiente, a la prevención del consumo de drogas, educación, entre otros.

Por otro lado, la Ley Orgánica establece las funciones específicas de las municipalidades en su artículo 74°, hablando sobre:

- Función promotora: pues debe promover las diversas áreas de las cuales es competente, ya sea para elaborar proyectos sociales, o culturales, para emprender actividades a favor de la familia, del medio ambiente o contra las drogas, así como velar por la seguridad ciudadana.
- Función normativa y reguladora: respecto a este punto es importante mencionar que tienen su propia normativa, encontramos en este rubro, a las ordenanzas o a los edictos municipales, que ayudan a mantener la estabilidad de la sociedad.
- Función de fiscalización y control: esto se realiza con la finalidad, de vivir en una ciudad mucho más ordenada de acuerdo a las normas establecidas

⁶⁹ Ley orgánica de municipalidades, Ley N° 27972, publicada el 27 de mayo del 2003.

esta labor se realiza mediante los trabajadores que se desempeñan buscando la tranquilidad pública.⁷⁰

Estas tres funciones son las que la municipalidad no debe dejar de cumplir, se debe tener claro que el gobierno local siempre impulsará proyectos en beneficio de su comunidad, y también emitirá sus propias normas acorde a la realidad que vive cada ciudad, esto con la finalidad de mantener cada localidad más ordenada. No se debe dejar de lado su importante misión de fiscalización pues se encuentra siempre en la constante búsqueda de la tranquilidad de la ciudadanía.

2.4. La eficacia de la aplicación del procedimiento administrativo general en las municipalidades provinciales.

La administración local, para poder desarrollarse plenamente sigue un conjunto de normas, las cuales se encuentran estipuladas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, este es “*el documento de gestión pública que compila los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que regula y brinda una entidad pública. Este documento debe estar a disposición de los ciudadanos de acuerdo a ley, aún de que éstos puedan hacer las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información*”.⁷¹

Gracias a este Texto Único de Procedimiento Administrativo, las normas se encuentran homogeneizadas, y los usuarios pueden realizar sus trámites correctamente, además se logra obtener una mayor transparencia en cada uno de los procesos que se realizan ante la administración pública local, siendo predecible la respuesta que las municipalidades darán ante las inquietudes de los ciudadanos.

⁷⁰ Ibídem

⁷¹ MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN. *Guía para la aplicación de texto Único de Procedimientos administrativos TUPA, diseño para municipalidades provinciales y distritales en zonas urbanas* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

Es importante que los administrados tengan claros los procedimientos que deben seguir ante la administración, es por ello que el TUPA se encuentra al alcance de todos, para que puedan hacer uso de este e ir con seguridad a realizar sus gestiones, sabiendo que sus expectativas respecto a sus consultas serán satisfechas.

El TUPA tiene los siguientes objetivos:

- Uniformizar la presentación de los procedimientos a nivel nacional en cuanto al Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- Estandarizar los procedimientos “claves” de mayor frecuencia vinculados a la mejora del clima de negocios y el desarrollo económico local de acuerdo al marco normativo vigente.
- Alcanzar a los funcionarios municipalidades una herramienta de fácil aplicación para la formulación del TUPA y la plena vigencia de sus procedimientos.
- Adecuar los procedimientos a la normativa actual del silencio administrativo
- Generar un formato modelo, para continuar previendo la simplificación y actualización de una serie de procedimientos aún pendientes.⁷²

El Texto Único de Procedimientos Administrativos se debe mantener actualizado y en constante mejora, para poder brindar un buen servicio a los ciudadanos con trámites simples y rápidos, en lugar de aquellos que son engorrosos y largos; logrando mantener un conjunto de normas ordenado a disposición de los usuarios.

⁷² Ibídem

La actualización y ordenamiento de procedimientos incide en la reducción de requisitos ilegales e innecesarios, la reducción de costos y el pago de las tasas, así como la eliminación de instancias y pasos que internamente se dan por unidades orgánicas que no tienen competencia respecto del procedimiento o servicio que se brinda.

Para la Municipalidad, el ordenamiento y actualización de sus procedimientos genera ahorros a nivel de los gastos operativos de la entidad, reduce los niveles de corrupción interna y genera mayores ingresos en el largo plazo ya que se incrementa el número de establecimientos que aportan en impuestos y arbitrios.⁷³

Teniendo en claro cuáles son todos los beneficios que conlleva tener un TUPA ordenado y actualizado es importante saber que esto va de la mano con el tipo de gestión que se viene realizando dentro de la municipalidad, además es necesario saber a su vez el grado de satisfacción de los ciudadanos con el gobierno que se viene ejerciendo.

Es por eso que resulta común escuchar sucesivas quejas de los ciudadanos contra sus municipalidades. Los vecinos se quejan que no reciben los servicios que les deben prestar las municipalidades. Como por ejemplo, no cuentan con la atención del serenazgo, no tienen una adecuada limpieza de sus calles, no tienen la atención de sus parques y jardines, etc. Si las municipalidades no cumplen con los vecinos, simplemente no están cumpliendo sus metas, objetivos ni misión institucional. Todo esto se concreta en una falta de eficacia.⁷⁴

Otros aspectos de falta de eficacia en la gestión que ejercen para los ciudadanos, es la inexistencia de un planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local; falta de fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local; falta de promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la

⁷³ *Ibíd*em

⁷⁴ Cfr. HERNÁNDEZ CELIS, Domingo. *Sistema de control interno para la efectividad de las municipalidades del Perú* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en: <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-efectividad-municipalidades-peru/>

micro y pequeña empresa urbana o rural; no se fomenta la artesanía, ni el turismo local sostenible.

Por otro lado, la falta de eficiencia se muestra en los índices de insatisfacción que muestran los ciudadanos al momento de realizar sus trámites ante las municipalidades, ya que estos resultan ser engorrosos, largos y con plazos muy extensos, lo cual no genera fluidez en los procedimientos realizados por los vecinos; sino que solo hacen larga la espera para poder realizar sus trámites.

De la misma manera, se considera necesario cubrir las falencias que tienen las municipalidades en la realización de las consultas de los trámites, con la propuesta de consultas electrónicas en donde vemos un ahorro en tiempo y dinero tanto para la administración como para los ciudadanos debido a que ahora todo se podrá realizar por internet a un menor costo desde la comodidad del hogar.

2.4.1. Situación actual de la tramitación de los expedientes en las municipalidades provinciales.

Se conocen los efectos de las malas gestiones de las autoridades locales, lo cual generalmente es por errores en la planificación local o institucional. Fundamentalmente existen deficiencias en la organización, coordinación y dirección de las alcaldías, lo cual conlleva a una mala gestión; es entonces que se fracasa cuando no se desarrolla un plan de organización como parte de un cambio planificado.⁷⁵

Alvarado Mairena menciona que en el año 2007 se realizó una investigación a nivel nacional por parte de la Defensoría del Pueblo, determinándose que 3,256 de los problemas existentes en las municipalidades eran debido a la mala gestión y por la prestación de servicios municipales. Los problemas que se han detectado en la administración local son los siguientes:

⁷⁵ Cfr. CLAROS COHAÍLA, Roberto. *Cómo medir la gestión municipal* en Temas municipales. Gaceta Jurídica Editores, Perú, 1998, p. 129-130.

- Procedimientos administrativos y tasas incorporados al Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos sin cumplir con la exigencia legal de aprobación mediante ordenanzas municipales.
- Falta de ratificación, por parte de las municipalidades provinciales, de las ordenanzas municipales distritales que aprueban tasas administrativas.
- Cobro de tasas ilegales, debido a que no están incorporadas en el TUPA.
- Cobro de tasas por cada componente o etapa de los procedimientos administrativo de autorización.
- Monto de tasa que no responden al costo del servicio efectivamente prestado.
- Exigencias de requisitos ilegales al interior de los procedimientos administrativos.
- Tercerización de funciones tributarias como la de sanción y cobranza coactiva.
- Incumplimiento de plazos legales.⁷⁶

Las deficiencias de las municipalidades se vinculan con el mal servicio que estas brindan y con el incumplimiento de los procedimientos administrativos, lo que genera la dilatación del tiempo, y a su vez causa molestias en los administrados, lo que va contra de la satisfacción del interés general de la población.

Además, se puede apreciar que la mayoría de los problemas detectados se debe a la falta de uniformidad y cobro excesivo de las tasas administrativas que la municipalidad recauda, esto sucede porque muchas veces los funcionarios solicitan coimas a cambio de realizar los trámites con mayor rapidez. La consecuencia de todo esto lo vemos hoy en día, ya que tenemos a más de un funcionario y servidor en la cárcel por delitos de corrupción.

⁷⁶ Cfr. ALVARADO MAIRENA, José. Op. Cit., p. 323

Lo dicho anteriormente se puede demostrar gracias al último reporte que la Defensoría del Pueblo realizó a nivel nacional, donde la región Lambayeque se ubica en el puesto número 7, y primero en la zona norte del país en índice de corrupción⁷⁷.

⁷⁷ RPP. *Lambayeque ocupa el séptimo puesto en el índice de corrupción en el país* [ubicado el 17.X.2019]. Obtenido en: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/lambayeque-en-el-puesto-7-en-indice-de-corrupcion-a-nivel-nacional-noticia-1050704?ref=rpp>

CAPÍTULO III

EN BUSCA DE UNA NUEVA ALTERNATIVA: GUÍA PARA DESARROLLAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO MIXTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

Las municipalidades provinciales se encargan de la administración local, y son unas de las entidades más cercanas a los pobladores, por lo mismo deben promover la confianza de la ciudadanía, debiendo realizar una gestión de calidad, cubriendo las necesidades de la población mediante el desarrollo de servicios de calidad.

Por eso, con la intención de mejorar los servicios que brinda cada municipalidad, se ha considerado necesario modificar los procedimientos que se realizan en estas entidades, acompañándolo de la mano de la tecnología, haciendo que cada procedimiento resulte cada vez más sencillo y seguro. De esta manera, es que se decide llevar a cabo y defender la implementación del procedimiento administrativo electrónico en las municipalidades, para beneficio de los administrados y eficiencia de la administración pública.

3.1. Implementación del procedimiento administrativo electrónico en las municipalidades.

Actualmente, existen entidades del estado que han optado por implementar el procedimiento administrativo electrónico; sin embargo, lo han hecho de manera mixta, esto quiere decir que han ido insertando poco a poco los medios tecnológicos en los procedimientos que solían realizarse de manera presencial, ya sea de forma escrita o verbal.

De esta manera, las administraciones públicas, y en específico las municipalidades, se han comprometido a promover la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de las actividades de su competencia, permitiendo que los procedimientos sean más sencillos y rápidos.

3.1.1. Características

El procedimiento administrativo electrónico posee ciertas particularidades que lo diferencian de los demás trámites, lo cual permite interactuar más rápidamente con las entidades que ya lo han implementado, por eso, en este apartado se mencionarán algunas de las características que posee.

✓ Transformador:

Es una manera de trabajar en la Administración Pública, en la que modifica los procedimientos que realizan los ciudadanos mediante la introducción de las TICs. Ahora el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la administración pública es de manera electrónica, para esto se tendrá en cuenta el lugar desde dónde se accede, quienes acceden, y cuándo acceden.⁷⁸

⁷⁸ Cfr. PERDOMO, Argenis. *El gobierno electrónico* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <http://elblogdeargenis.blogspot.com/2010/05/caracteristicas-del-gobierno.html>

- ✓ Sencillo:
Los servicios que brinda el estado mediante las TIC's deben ser simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos, pues la finalidad es simplificar los procedimientos para los usuarios.
- ✓ Privacidad:
Esto implica que existirán altos niveles de seguridad, lo que garantizará a los usuarios su privacidad tanto en la información que ellos reciban como en los trámites realicen mediante la internet.
- ✓ Participación de los ciudadanos:
Si los procesos ahora se realizan de manera virtual, existirá mayor participación por parte de los ciudadanos, pues realizarán sus trámites de manera virtual y con mayor rapidez, lo que implica más interés por parte de los usuarios para relacionarse con la administración pública.
- ✓ Garantía de acceso a internet:
Para poder implementar este sistema, es importante que la población cuente con internet, debido a que será por este medio que los usuarios se comunicarán con la administración, de lo contrario no sería posible.⁷⁹
- ✓ Integración entre las Administraciones:
Esto significa que las administraciones, tanto centrales como locales, se encontrarán comunicadas y compartirán información, con lo que se logrará una comunicación fluida entre entidades y una mejor unificación de datos.⁸⁰

⁷⁹ Cfr. VIEIRA, Miguel. *Características del e-government* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://es.slideshare.net/miguelvieira94651/caracteristicas-del-e-government>

⁸⁰ ARENA, Gregorio. *E-government y otras formas de administración* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/904660.pdf>

✓ Agilidad y eficiencia:

Es otra de las características del procedimiento electrónico, debido a que ahora los trámites serán virtuales, será más rápida la respuesta de la administración pública, evitando el engorroso procedimiento y papeleo.

3.1.2. Elementos

Existen elementos que se deben tener en cuenta al momento de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto, pues implica un arduo estudio de la realidad junto con una serie de modificaciones importantes en el sistema, todo esto para que funcione eficientemente, de modo que la población pueda sentirse satisfecha con el servicio que se les brinda. Según Carmichael, encontramos los siguientes elementos:

a) Medios de acceso

Los gobiernos deben satisfacer las demandas de los ciudadanos, y se deben ir actualizando conforme la aparición de los diversos medios de comunicación que ofrece la tecnología hoy en día. Por eso, existen varios medios de acceso tales como:

✓ Vía telefónica:

A través de este medio de comunicación puede ofrecerse un centro de servicio al cliente, que sea una línea gratuita con un operador al servicio del ciudadano las 24 horas de día. Así se brindaría apoyo a los usuarios que quieran realizar algún trámite o consulta⁸¹.

⁸¹ Cfr. CARMICHAEL, Glenn. *E-government- los retos principales* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://www.navarra.es/NR/rdoonlyres/A9E2F1DC-194F-42CE-A9F5-C8AF054D34AD/79681/carmichael.pdf>

- ✓ El autoservicio a través de Internet:
Como bien sabemos a través de internet se pueden realizar diversas operaciones que facilitan y agilizan la vida de los usuarios. Este tipo de medio sería de gran ayuda a todas las comunidades que cuenta con internet en sus hogares, confíen y utilicen mucho esta tecnología.

- ✓ El acceso a través de bibliotecas:
En el apartado anterior hablamos de las personas que cuentan con internet en sus hogares y pueden hacer uso del mismo sin complicaciones; sin embargo, las personas que no cuentan con este tipo de medio pueden recurrir a las bibliotecas que también lo ofrecen, y además las personas que no saben cómo usarlo, pueden encontrar la asistencia de otro ciudadano capaz de ayudarlo.

- ✓ Cabinas de internet:
Son aquellos locales que tienden a proporcionar acceso a Internet a través de un pago no muy alto, en este tipo de lugares hay que tener cuidado con la información que se queda guardada en la computadora, debido a que es de acceso de toda la comunidad; sin embargo es posible realizar sin complicaciones operaciones simples.

- ✓ Atención en persona:
Este tipo es el preferido de algunas personas, por lo general son usuarios que no saben usar muy bien la tecnología de la internet y prefieren hacer sus consultas o trámites vis a vis. No podemos negar tampoco que este tipo de proceso es más efectivo para determinados servicios.⁸²

⁸² Ibídem

b) El público objetivo

Para que el e-Government pueda funcionar correctamente en un estado ya sea de ámbito nacional o local es importante conocer las necesidades y exigencias de la población, por eso es que se debe hacer un análisis de los procedimientos más comunes que se realizan ante la administración pública y en este caso ante las municipalidades.

Según Carmichael, se piensa que el “usuario” de una municipalidad puede desempeñar cuatro papeles diferentes, estos se explicarán a continuación:

✓ El Cliente:

Es aquella persona o entidad que tiene una necesidad y decide conseguir un servicio, que brinda la municipalidad, para poder cubrirlo. Un ejemplo de esto es el carnet de salud que brinda la municipalidad, después de unos análisis ante la gerencia de salud, para que una persona pueda laborar en algún negocio

✓ El Contribuyente:

Son todos aquellos que están en la obligación de contribuir con los ingresos que tiene la municipalidad y a cambio esperan un uso adecuado de los recursos, un ejemplo de esto son los impuestos municipales que se pagan mensualmente.

✓ El Consumidor:

Se refiere a las personas que reciben un servicio por parte de la municipalidad, como por ejemplo el recojo diario de la basura, o el barrido de calles, el mantenimiento de los parques. De esta manera todos van a consumir un servicio sin haberlo pedido específicamente pero que les conviene.⁸³

⁸³ Ibídem

✓ El Ciudadano:

Son todas las personas que son mayores de edad, y que se encuentran obligadas a votar en las elecciones locales por el candidato o partido de su preferencia.⁸⁴

Se puede apreciar, que para este autor un “usuario” puede ejercer cuatro papeles diferentes de acuerdo a sus necesidades y a los trámites que realice frente a la municipalidad, ya que puede realizar procedimientos como miembro de una comunidad local, grupo voluntario o pequeña/gran empresa.

c) Adecuación de procesos

Para implantar nuevas formas de procedimientos a través de las tecnologías, es necesario primero revisar las prácticas de trabajo que se vienen realizando en determinada comunidad, y medir la eficiencia de estas prácticas, con el fin de poder mejorarlas y cambiarlas con otras que resulten mejores.

Cada organismo público, en este caso la municipalidad, debe estar preparado de desarrollar su propia capacidad de rediseñar los procesos que comúnmente se hacían de manera presencial, para poder transformarlos a un modo virtual. Por eso nuevamente Carmichael acepta que existen fases para poder hacerlo posible, entre las cuales encontramos:

✓ Fase 1: Estudio de la situación

Se debe realizar un estudio de la realidad, para poder saber cómo encajaría la idea de un procedimiento diferente, como es el caso del electrónico, se debe establecer los términos, parámetros y alcance de este sistema.

✓ Fase 2: Modificación de procesos

En esta etapa se encarga de modificar los procesos, es decir pasar los trámites presenciales a electrónicos. Además es trascendente saber el

⁸⁴ Ibídem

impacto de los cambios que se proponen, tanto para los ciudadanos como para el personal que labora en la entidad, pues lo que se busca es mejorar el sistema de trabajo y no perjudicar a nadie.

✓ Fase 3: Planificación de la implementación

En esta tercera etapa se empieza a desarrollar los cambios que se han propuesto, claro está, se hace de manera ordenada a través de un plan de trabajo, un cronograma de actividades. Por otro lado, es importante que se tenga una comunicación constante con el personal de la empresa, debido a que se implemente este tipo de sistemas electrónicos no significa de ninguna manera que se va a prescindir del personal de trabajo, puesto que ellos podrán pasar a laborar en otros campos con otras funciones.

✓ Fase 4: Implementación y cambio

Es el momento en el que se van a hacer notorios los verdaderos cambios, en el cual el personal debe apoyar los nuevos métodos de trabajo que a municipalidad está implementando para que se puedan llevar a cabo de manera correcta. Está claro que a estos cambios también se someten los ciudadanos, porque será una manera diferente en la que ellos tramitaran sus solicitudes. Estos cambios también incluirán tener que crear nuevos programas y aplicaciones que estén disponibles a través del celular.⁸⁵

d) El soporte tecnológico

Los soportes tecnológicos son aquellas aplicaciones que permiten que exista un contacto con la administración pública, estos pueden ser correos electrónicos, páginas web, la informática móvil, o cualquier otro medio con el cual podamos tener acceso a los servicios que ofrece la administración. No hay que olvidar que

⁸⁵ Ibídem

para hacer uso de estas aplicaciones es necesario el uso de algún dispositivo, ya sea computadoras, celulares, tablet, o cualquier otro artefacto tecnológico.

Es claro, que al implementar un nuevo sistema tecnológico, se necesita hacer las pruebas necesarias, para estar seguros de que el sistema funcione correctamente, para garantizar el cumplimiento y la mejora continua del servicio que la municipalidad ofrecerá, de modo que repercutan en beneficio de todos los ciudadanos.

Entonces el sistema de soporte que se creará para las municipalidades, debe ser los más seguros y con menos errores, evitando que los clientes tengan complicaciones al momento de realizar sus trámites.

e) Gestión de resultados

Después de haber diseñado los nuevos sistemas donde se realizarán los trámites y demás procedimientos de los usuarios, es necesario la realización de la gestión de resultados, que *“es la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua”*⁸⁶.

Es claro que después de haber implementado ya en la municipalidad este nuevo tipo de procedimientos debe haber una medición de los resultados, pues no solo se trata de desarrollar nuevos programas, sino de saber si funcionan, si son realmente eficientes y ayudan a la ciudadanía, si cumple con la función de acelerar trámites y saber si la población se siente cómoda con este nuevo sistema.

Además, este tipo de medición se debe realizar cada temporada, para saber específicamente la opinión de la población conocer si cumple con sus expectativas. De presentar problemas, también se deben realizar cambios, para

⁸⁶ OSCE. *La gestión por resultados en la contratación pública* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Materiales/Gest_por_resul1.pdf

que los programas implementados cumplan con sus funciones de manera ágil y eficaz.

3.2. Implicancias de la implementación del procedimiento administrativo electrónico: ventajas y desventajas.

La implementación del procedimiento administrativo electrónico en las municipalidades, como todo cambio, conllevará ciertas consecuencias, las cuales pueden ser beneficiosas o pueden traer algunas desventajas, por lo que es importante hacer un listado de las consecuencias más importantes, para conocer el impacto que se causará sobre la ciudadanía.

3.2.1. Ventajas

En este apartado se mostrarán todos los beneficios que se obtienen al implementar el procedimiento administrativo electrónico, trasladándonos de esta manera a la era del e-government, para realizar un análisis de estas ventajas se ha tomado en cuenta artículo de un ingeniero informático Jorge Chong.

- ✓ Mejor uso del tiempo

Uno de los grandes beneficios que se encuentra en el uso del procedimiento administrativo electrónico es que la relación que existe entre la población y el gobierno ya sea central o local será mucho más rápida y fluida, además los ciudadanos tendrán mayor acceso a la información y sus trámites serán resueltos de manera más eficiente, pues podrán ver sus necesidades satisfechas en menor tiempo que antes, ya estemos hablando de licencias, pago de arbitrios, entre otros⁸⁷.

⁸⁷ Cfr. CHONG, Jorge. *¿Cuáles son las ventajas y desventajas del gobierno electrónico?* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://jorchong.wordpress.com/2015/01/14/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-del-gobierno-electronico/>

✓ Eficiencia y Eficacia.

La eficiencia y la eficacia son las cosas que ahora toda entidad, ya sea pública o privada, busca; sin embargo, no todas llegan a lograrlo. Pero ahora con la implementación de nuevas plataformas que ofrecen servicios en línea, cualquier entidad puede mejorar, por ello la municipalidad no queda fuera de esto, sino por el contrario utilizan sus recursos para implementarlo y satisfacer las necesidades de los ciudadanos, logrando tener una mejor gestión municipal. Sin tanta burocratización se logrará mayor eficiencia y transparencia en los actos tramitados ante la municipalidad.

✓ Reducción de gastos

Inicialmente se notará que implementar programas y aplicaciones para realizar trámites ante la municipalidad resultará costoso, debido a que se tendrán que contratar especialistas como ingenieros de sistemas e informáticos; sin embargo, una vez desarrollados estos sistemas, se reducirán los gastos y la municipalidad podrá ahorrar recursos como el uso del papel.

✓ Transparencia en la gestión pública

Otro beneficio que brinda el gobierno electrónico es que existirá una relación más estrecha entre el administrado y la municipalidad, además se disminuirá la burocracia, existiendo procedimientos mucho más transparentes. Esto se puede lograr, mediante las páginas web, pues por ahí se podrían publicar cómo es que se utilizan los recursos de la ciudad, y de esa manera los ciudadanos ejercerían un control sobre el gasto público.⁸⁸

⁸⁸ *Ibíd*em

✓ Acceso y flujo de información

Gracias a este sistema, los pobladores podrán saber de qué manera se toman las decisiones y cómo estas serán ejecutadas. De esta manera la ciudadanía tendrá una manera de fiscalizar la gestión que están realizando los gobernadores que ellos eligieron en sus respectivas ciudades.

✓ Acercamiento entre la administración pública y el ciudadano.

A través del gobierno electrónico los ciudadanos podrán conversar con la administración pública, podrán hacer conocer sus opiniones sobre la gestión y sus necesidades. Esto es algo realmente muy poco visto, debido a que los pobladores no siempre participan activamente en el gobierno de turno en su localidad. Todo esto se logrará gracias a espacios virtuales en donde se podrá iniciar un diálogo.

✓ Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos⁸⁹.

Gracias al gobierno electrónico se podría cambiar radicalmente la manera de pensar de los ciudadanos respecto a su gobierno local, ya que este tipo de trámites que se realizarán ahora beneficiarán a todos, debido a que ahora las personas se olvidarán de realizar las largas colas, y los plazos interminables, debido a que ahora todo se realizará por internet y será mucho más rápido.

3.2.2. Desventajas

En el acápite anterior, se ha visto claramente todos los beneficios que ofrece el gobierno electrónico, sin embargo, no todo es color de rosa, aunque indudablemente ayudarían a mejorar los procedimientos ante la administración pública, debemos enfrentarnos a los grandes retos que suponen para las administraciones públicas, la llegada de nuevas tecnologías.

⁸⁹ Ibídem

✓ Capacitación de la ciudadanía.

La capacitación por si sola representa un gran reto, debido que muchas veces es necesario realizar cambios, porque los ciudadanos están acostumbrados a los procedimientos típicos, y un procedimiento tecnológico sería toda una innovación. Por eso una capacitación deficiente puede traer como consecuencia la pérdida de la posibilidad de cambio dentro de la administración.⁹⁰

✓ Ciudadanos analfabetos tecnológicos.

Existe una parte de la población que son analfabetos tecnológicos, pues no utilizan la internet, ya sea porque no puedan contar con el servicio, o porque no lo entienden y prefieren mantenerse apartados. Por esa razón es necesario que la municipalidad busque llegar a todas las personas para lograr alfabetizarlos, enseñarles el uso de la tecnología y de sus beneficios. Está demás decir que los ciudadanos no utilizarán los servicios online si no saben acceder a ellos o no conocen su existencia.⁹¹

✓ Carencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno electrónico

Para poder establecer un gobierno virtual, se ha de tener un buen soporte técnico, que funcione todo el tiempo, para que los usuarios puedan realizar sus trámites con tranquilidad, pues de nada sirve implementar un sistema defectuoso que constantemente se encuentre fallando. Se ha de tener en cuenta que quizá las ciudades no se encuentran preparadas para eso, debido a que las plataformas virtuales que se han creado muchas veces no funcionan, dejando a la deriva a los administrados.

⁹⁰ Cfr. ROA, Juan. *Ventajas del M-government* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <http://www.juanmaroa.com/ventajas-del-m-government/>

⁹¹ Cfr. CHONG, Jorge. *¿Cuáles son las ventajas y desventajas del gobierno electrónico?* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en:

<https://jorchong.wordpress.com/2015/01/14/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-del-gobierno-electronico/>

- ✓ Inestabilidad política y recesión económica

Debido a que es un proyecto a largo plazo, se necesita estabilidad política, y que los gobernantes estén dispuestos a continuar con esta práctica del gobierno electrónico. Otro inconveniente se haya en la recesión económica, que nos limita en la inversión de este tipo de sistemas electrónicos.

- ✓ Falta de regulación que proteja los datos que circulan en la red

Al implementar este sistema, se debe dar seguridad a los usuarios de que su información se encuentra segura en el ciberespacio, por lo mismo debe regularse la protección de los datos en internet.⁹²

3.2.3. Resumen: cuadro comparativo de las ventajas y desventajas.

ESQUEMA 6: Implicancias de la Implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico

VENTAJAS	DESVENTAJAS
LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA POBLACIÓN Y EL GOBIERNO YA SEA CENTRAL O LOCAL SERÁ MUCHO MÁS RÁPIDA Y FLUIDA, ADEMÁS LOS CIUDADANOS TENDRÁN MAYOR ACCESO A LA INFORMACIÓN	ES ABSOLUTAMENTE NECESARIO QUE EL ESTADO PROCURE LA ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS ADMINISTRADOS.
CON LA IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS QUE BRINDEN SERVICIOS DE	LA CAPACITACIÓN REPRESENTA UN GRAN RETO, DEBIDO QUE MUCHAS VECES ES

⁹² Cfr. RODRÍGUEZ, Gladys. *Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/21/1_GOBIERNO%20ELECTRONICO_DERECHEO_No%2021.pdf

<p>MANERA ELECTRÓNICA, LAS MUNICIPALIDADES PODRÁN DISPONER MEJOR DE SUS RECURSOS Y LOS ADMINISTRADOS ESTARÁN SATISFECHOS CON LA GESTIÓN MUNICIPAL</p>	<p>NECESARIO REALIZAR CAMBIOS, PORQUE NOSOTROS CIUDADANOS ESTAMOS ACOSTUMBRADOS A LOS PROCEDIMIENTOS TÍPICOS, Y UN PROCEDIMIENTO TECNOLÓGICO SERÍA TODA UNA INNOVACIÓN.</p>
<p>REPRESENTARÁ UNA INVERSIÓN IMPORTANTE PARA LA ADMINISTRACIÓN. SIN EMBARGO, UNA VEZ INTRODUCIDOS, EL COSTO DE OPERACIÓN SE REDUCIRÁ Y SE AHORRARÁN RECURSOS.</p>	<p>PARA PODER ESTABLECER UN GOBIERNO VIRTUAL, SE HA DE TENER UN BUEN SOPORTE TÉCNICO, PUES DE NADA SIRVE IMPLEMENTAR UN SISTEMA QUE CONSTANTEMENTE ESTÉ DEFECTUOSO</p>
<p>EXISTIRÁ UNA RELACIÓN MÁS ESTRECHA ENTRE EL ADMINISTRADO Y LA MUNICIPALIDAD, ADEMÁS DE DISMINUIRÁ LA BUROCRACIA, EXISTIENDO PROCEDIMIENTOS MUCHO MÁS TRANSPARENTES.</p>	<p>SE NECESITA ESTABILIDAD POLÍTICA, Y QUE LOS GOBERNANTES ESTÉN DISPUESTOS A CONTINUAR CON ESTA PRÁCTICA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.</p>
<p>LOS POBLADORES PODRÁN SABER DE QUÉ MANERA SE TOMAN LAS DECISIONES Y CÓMO ESTAS SERÁN EJECUTADAS. DE ESTA MANERA LA CIUDADANÍA TENDRÁ UNA MANERA DE FISCALIZAR LA GESTIÓN MUNICIPAL.</p>	<p>AL IMPLEMENTAR ESTE SISTEMA, SE DEBE DAR SEGURIDAD A LOS USUARIOS DE QUE SU INFORMACIÓN SE ENCUENTRA SEGURA EN EL CIBERESPACIO.</p>
<p>LOS CIUDADANOS PODRÁN CONVERSAR CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, GENERANDO NUEVOS ESPACIOS VIRTUALES PARA EL DIÁLOGO PÚBLICO.</p>	
<p>AFIANZA LA GOBERNABILIDAD, FORTALECE</p>	

LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA Y CONTRIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS.	
--	--

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 30-10-18

Como podemos observar, son más las ventajas que brinda el procedimiento administrativo electrónico; sin embargo, debemos estar mejor preparados para llevarlo a cabo, de lo contrario significaría un gasto de dinero y de tiempo en vano. Asimismo, es importante poder educar tecnológicamente a la población, para que se pueda obtener un mejor aprovechamiento del nuevo recurso a implementar.

3.3. El ámbito de aplicación del procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

El procedimiento administrativo electrónico debe implementarse en las municipalidades provinciales paulatinamente, y de esta manera ir integrándose a la era del gobierno electrónico e ir modernizando la ciudad, hasta llegar ser una “Smart city”, pues no solo es necesario tener las áreas de nuestra ciudad más urbanizadas, sino ofrecer un servicio de calidad a la población.

Por eso, para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, es preciso cambiar la forma convencional de realizar los trámites, y en su lugar, poner en práctica una nueva manera de efectuar las diligencias, esto se logrará gracias a la aplicación de la tecnología y la internet, comenzando por los procedimientos que tienen mayor demanda.

La mayoría de las municipalidades de Perú cuenta con una página web, y en todas ellas hay un espacio de “servicios al ciudadano”, donde las personas pensarían que es ahí donde pueden realizar sus trámites por internet, no obstante, en ese espacio únicamente se encargan de publicar de qué se trata los servicios

que como municipalidad brindan, mas no se puede realizar algún tipo de trámite por dicho espacio.

Se tiene claro que la Municipalidad Provincial de Chiclayo ya cuenta con una página web, que ofrece solo dos servicios importantes a los ciudadanos, uno es ellos es la posibilidad de dar seguimiento a los expedientes para poder verificar el estado de sus procesos y el otro servicio que ofrece es consultar la tarjeta única de circulación junto con la licencia del vehículo menor.

Sin embargo eso no es suficiente, para empezar porque aunque son servicios importantes solo son dos y los ciudadanos tienen muchas más necesidades, además el servicio que se brinda actualmente es deficiente, y los ciudadanos no lo conocen, además muchas de las personas que saben que existe la posibilidad de realizar el seguimiento de sus expedientes por internet, prefieren no hacerlo debido a que no saben cómo es el uso de este sistema, o sienten que la municipalidad no se da cuenta realmente sus necesidades.

3.3.1. Desarrollo del procedimiento administrativo electrónico mixto en las gerencias municipales.

La Municipalidad Provincial de Chiclayo, cuenta con diversas gerencias en las cuales se podría implementar el procedimiento administrativo electrónico, en esta oportunidad se mencionarán algunas de las principales gerencias en las cuales es viable la aplicación del procedimiento administrativo electrónico mixto:

- ✓ Gerencia municipal

Es el órgano que se encuentra en la cúspide, se puede decir que es responsable de la planificación, dirección y monitoreo de la gestión administrativa que realiza la municipalidad; asimismo, se hace cargo de controlar las acciones que se realizan por las diferentes áreas de la

municipalidad, además verifica el presupuesto y los servicios municipales, por delegación del alcalde.⁹³

✓ Gerencia de urbanismo

Es el órgano responsable de formular y evaluar los planes urbanos, de supervisar los procesos de autorizaciones, certificaciones, adjudicaciones y asentamientos humanos, concernientes al desarrollo urbano dentro del marco de los dispositivos legales aplicables.⁹⁴

✓ Gerencia de seguridad ciudadana y fiscalización

Esta gerencia es la encargada de velar por la seguridad de los pobladores de determinada ciudad, uno de los encargos que tiene es recibir las quejas y las denuncias de los ciudadanos para poder tener conocimiento y hacer algo al respecto para el bienestar de la comunidad. Además también se encarga de la vigilancia sanitaria.

✓ Gerencia de desarrollo social y promoción de la familia

Es el órgano de línea encargado de conducir las políticas, estrategias y proyectos relacionados con el bienestar social, la participación ciudadana, la gestión y promoción de la generación de empleo en la lucha contra la pobreza y el desarrollo social, los programas sociales de complementación alimentaria; así como, el apoyo y difusión de los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y adulto mayor.⁹⁵

Es claro que existen áreas que tienen diferentes necesidades y también distinta manera de trabajar, pero es importante empezar a modificar los procedimientos

⁹³ Cfr. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUCUSANA. *Gerencia municipal* [ubicado el 15. X. 2018]. Obtenido en: <http://www.munipucusana.gob.pe/gerencia-municipal>

⁹⁴ Cfr. MUNICIPALIDAD DE LIMA. *Gerencia de desarrollo urbano* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <http://www.munlima.gob.pe/gerencia-de-desarrollo-urbano>

⁹⁵ Cfr. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO. *Gerencia de desarrollo social* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://www.munisanignacio.gob.pe/index.php/gerencia-de-desarrollo-social>

que se realizan ante alguna de ellas, lo mejor sería probar primero con una gerencia y cuando esta demuestre resultados (ya sea positivos o negativos respecto a los procedimientos electrónicos) entonces aplicar este tipo de proceso en las demás gerencias.

Resulta necesario implementar una mesa de partes virtual, para poder presentar a través de ella los documentos que se desean tramitar, a su vez, poder contar con un sistema simple que permita dar seguimiento a los expedientes, y que lleguen notificaciones a los correos electrónicos de los usuarios respecto de las resoluciones que emita la municipalidad.

Por otro lado las licencias para construcción y publicidad tramitadas ante la subgerencia de urbanismo, también debería ser un trámite virtual y el pago de dicha licencia, hacerlo en un banco que la misma municipalidad destine.

Igualmente debe ser con los pagos que se realizan ante el centro de gestión tributaria, pues ya no debería ser necesario hacer las largas colas para pagar, sino por el contrario, hacer nuestros pagos desde los hogares, a través de la computadora o de los celulares.

Además, la municipalidad, debería tener un asistente virtual a través de su portal, que pueda absolver las dudas de la población, cuya atención sea casi de manera inmediata, lo cual evitaría que los administrados se dirijan hasta el local pertinente y formar su cola para hacer su consulta.

Queda claro, que es un proceso que se debe realizar a largo plazo, y que se debe implementar en áreas pequeñas, para que de esta manera la población se pueda ir acostumbrando a este nuevo sistema y así ir utilizándolo, hasta que sea lo más común entre los ciudadanos. Con esto se lograría incluso una comunicación más fluida con el gobierno local.

3.3.2. Marco normativo dentro del cual se implementará el procedimiento administrativo electrónico en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

En Perú en el año 2003 se creó la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y a partir de ello, a lo largo de los años, se han ido aprobando diversas normas que favorecen la implementación del procedimiento administrativo electrónico en las entidades públicas, es por eso que muchas instituciones como Sunat, Sunarp, Reniec, Indecopi, entre otras, realizan ciertos trámites de manera virtual; pues existe un marco normativo que los respalda; por lo mismo se propone que las municipalidades también implementen este tipo de sistemas virtuales para realizar procedimientos electrónicos.

Lo que buscan estas normas es *“establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno”⁹⁶*.

Asimismo, el Perú cuenta con un plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0, el cual ha sido elaborado, constituyendo un documento de política que contiene la visión, objetivos y estrategias específicas para el adecuado desarrollo, implementación y promoción de la Sociedad de la Información en el Perú, a fin de alcanzar la modernización del Estado y desarrollar un esquema real y coherente en beneficio de la población en general.⁹⁷

Por otro lado, también se ha creado una política de Modernización de la Gestión Pública, y es que ahora se tiene claro que las deficiencias del Estado tienen

⁹⁶ Art. N° 1 del Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicado el 13 de septiembre de 2018.

⁹⁷ Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, aprueban el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0”, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 27 de julio de 2011

impacto en la vida de los ciudadanos y en las actividades empresariales, teniendo en cuenta las consecuencias que tienen las deficiencias de desempeño del Estado en la vida de las personas y en la competitividad y gobernabilidad democrática del país, es que se requiere una política integradora de modernización de la gestión pública, para asegurar que todas las entidades de los tres niveles de gobierno actúen de manera articulada y consistente en dirección de mejorar el desempeño general del Estado en el servicio a sus ciudadanos.⁹⁸

En el año 2011, se publicó un Decreto Supremo en el cual se crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, la cual permite la implementación de servicios públicos por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos, entre entidades del estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles⁹⁹. Además, este decreto supremo fue ampliado por el Decreto Supremo N° 051-2017-PCM y el Decreto Supremo N° 121-2017-PCM; de fecha 10 de mayo y 16 de diciembre de 2017, respectivamente.

Según el Decreto Legislativo N° 1246 a través de la interoperabilidad las entidades de la Administración Pública van a interconectar, poner a disposición, permitir el acceso o suministrar la información o bases de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados, que las demás entidades requieran necesariamente y de acuerdo a ley, para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna.¹⁰⁰

Cabe resaltar, que en el primer capítulo se habló sobre la firma digital como una manera de proteger los documentos virtuales, por eso el Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, busca regular para los sectores público y privado, la utilización de las

⁹⁸ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 09 de enero de 2013.

⁹⁹ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, crean la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 21 de octubre de 2011.

¹⁰⁰ Art. N° 2 del Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 10 de noviembre de 2016.

firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación.¹⁰¹

Como se puede observar, se cuenta con todo un marco normativo que apoya e impulsa la implementación del procedimiento administrativo electrónico en las entidades del estado para poder avanzar y modernizar al país, es por eso que también la Municipalidad Provincial de Chiclayo debería implantar el procedimiento electrónico para beneficio de todos los ciudadanos.

3.4. Orientación a la comunidad respecto al procedimiento administrativo electrónico mixto.

Si Chiclayo desea convertirse en una Smart city¹⁰², es necesario que la población se encuentre informada respecto de este nuevo sistema, familiarizarse y manejarlo con naturalidad; es claro entonces, que se necesita brindar orientación a la ciudadanía, para que esta pueda beneficiarse al máximo de los cambios que se van a realizar.

Además, se ha decidido realizar un procedimiento electrónico mixto, porque es necesario que la población se vaya adaptando a este sistema, por eso se va a implementar primero en las áreas que son más recurridas por los usuarios, y estos van a ser guiados por un conjunto de trabajadores que han sido previamente capacitados. Es importante mencionar, que con la inserción de este tipo de procedimiento se busca agilizar los trámites y que sean más simples para los usuarios, por lo que está demás decir que se debe crear un sistema lo más práctico y didáctico posible.

¹⁰¹ Art. N° 1 del Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 19 de julio de 2008.

¹⁰² Según Juan Murillo, una ciudad inteligente detecta las necesidades de sus ciudadanos, y reacciona a estas demandas transformando las interacciones de los ciudadanos con los sistemas y elementos de servicio público en conocimiento. Así, la ciudad basa sus acciones y su gestión en dicho conocimiento, idealmente en tiempo real, o incluso anticipándose a lo que pueda acaecer.

3.4.1. Implementación de una guía para el procedimiento administrativo electrónico mixto en la M.P.CH.

Es importante implementar un manual o guía para que la población se encuentre informada sobre los cambios que se realizarán en los trámites administrativos de las municipalidades. Sobre todo porque será la ciudadanía quien disfrute de estos cambios, por eso se ha tomado como modelo el *Manual del ayuntamiento de Asturias- España*¹⁰³, el cual podrá ser aplicado en nuestra municipalidad haciéndole modificaciones, para una mejor adaptación.

a) Inicio del procedimiento

Los procedimientos que la ciudadanía desee realizar se llevarán a cabo a través de una sede electrónica a la cual se le denominará “oficina virtual”, en ella se tendrá acceso a una mesa de partes, trámites, servicios, pagos y formularios; y el usuario podrá escoger el tipo de procedimiento que desee realizar, de esta manera comenzará a realizar su trámite.

➤ Mesa de partes virtual

Se refiere a la presentación de solicitudes, escritos y documentos con destino a cualquier gerencia de la municipalidad, es decir, a partir de ahora para presentar algún documento ante la municipalidad, ya no hay necesidad de ir personalmente hasta ella, sino que se podrá realizar a través de la página web, escogiendo a que gerencia irá dirigido y especificando qué tipo de documento es.

Una vez que se ha ingresado el documento deseado, la web emitirá un código con el cual se podrá dar seguimiento a los expedientes.

¹⁰³ Cfr. INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *El procedimiento electrónico* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: https://www.asturias.es/RecursosWeb/iaap/contenidos/Articulos/Publicaciones_IAAP/C_03_Procedimientos_electronicos_WEB.pdf

➤ Trámites

Actualmente las personas recurren hasta la municipalidad, o cada una de sus gerencias para realizar un trámite, sin embargo ahora ya no será así, pues se tendrá la posibilidad de realizarlo desde la internet. Por ejemplo si un usuario desea sacar una licencia de construcción o de publicidad, ya no tendrá que ir hacia la gerencia de urbanismo, sino que lo podrá hacer desde el portal de la municipalidad, tan solo seleccionando el área de trámite y escogiendo la gerencia ante la cual se realiza el trámite.

Realizado el trámite deseado, la web emitirá un código con el cual se podrá dar seguimiento a lo solicitado.

➤ Servicio

La municipalidad ofrece diversos servicios a los ciudadanos uno de ellos por ejemplo es el recojo de residuos sólidos, para el cual los ciudadanos solo se encargan de sacar sus residuos a la hora que pase el camión recolector. Sin embargo hay otros servicios como el hecho de sacar una partida de nacimiento, según el año en que se haya nacido; este tipo de servicio se podrá realizar por internet y tan solo el ciudadano deberá ir a recoger lo solicitado en el día en que se le haya señalado al momento de realizar el pedido.

Cuando se ha terminado de solicitar el servicio, la web emitirá un código con el cual se podrá dar seguimiento a lo exigido a la municipalidad.

➤ Pagos

Ahora los pagos se podrán realizar por internet, con una tarjeta de débito o crédito, pues solo se deberá seleccionar el tipo de pago que se desee realizar, el monto que se va a cancelar y colocar los datos de la tarjeta, después de realizar este procedimiento llegará el voucher de pago al correo electrónico del ciudadano.

Si el pago es requisito para realizar otra gestión, el ciudadano deberá colocar el código que el voucher ha generado en el siguiente trámite y así se podrán seguir realizando sus diligencias.

➤ Formularios

Actualmente, para realizar ciertos trámites es necesario llenar una serie de formularios, lo cual genera un mayor gasto de tiempo en papeleos, sin embargo; a partir de ahora los formularios serán virtuales, según el tipo de trámite que se desee realizar, esto significa que dentro de la página de la municipalidad, existirá un espacio en donde se encuentren todos los formularios ordenados según el tipo de proceso que se esté llevando o se desee llevar ante la municipalidad.

Todo esto se encontrará disponible para los ciudadanos, ya sea que sus solicitudes se presenten como personas naturales o jurídicas

b) Desarrollo del procedimiento

Es claro, que para implementar el procedimiento administrativo electrónico, hay que tener en cuenta el cumplimiento de exigentes medidas técnicas y de seguridad, por eso es preciso que la municipalidad se encuentre en un estado tecnológico óptimo y adecuado, es decir, se necesita que disponga de las herramientas informáticas que pueden ser soporte de expedientes y documentos electrónicos.

Se debe tener en cuenta que para iniciar con los procedimientos electrónicos es importante que la página web de la municipalidad se encuentre en constante actualización, además se debe reducir plazos de los trámites, y requisitos que se consideren innecesarios.

➤ Seguimiento de expedientes, trámites y servicios

Desde la página web de la municipalidad, los ciudadanos pueden conocer el estado de cada uno de las solicitudes que hayan realizado;

esto se puede lograr colocando el código que se generó al momento de realizar la diligencia. De esta manera los usuarios podrán ver si lo que han solicitado ya ha pasado a manos del trabajador encargado y en qué estado se encuentra.

c) Finalización del procedimiento

Finalmente, la administración local dictará una resolución que dará respuesta a lo solicitado por el ciudadano, como novedad, la resolución se dictará electrónicamente, y garantizará la identidad del órgano competente, así como la autenticidad e integridad del documento. Dicha resolución llegará además al correo del ciudadano que ha realizado la solicitud

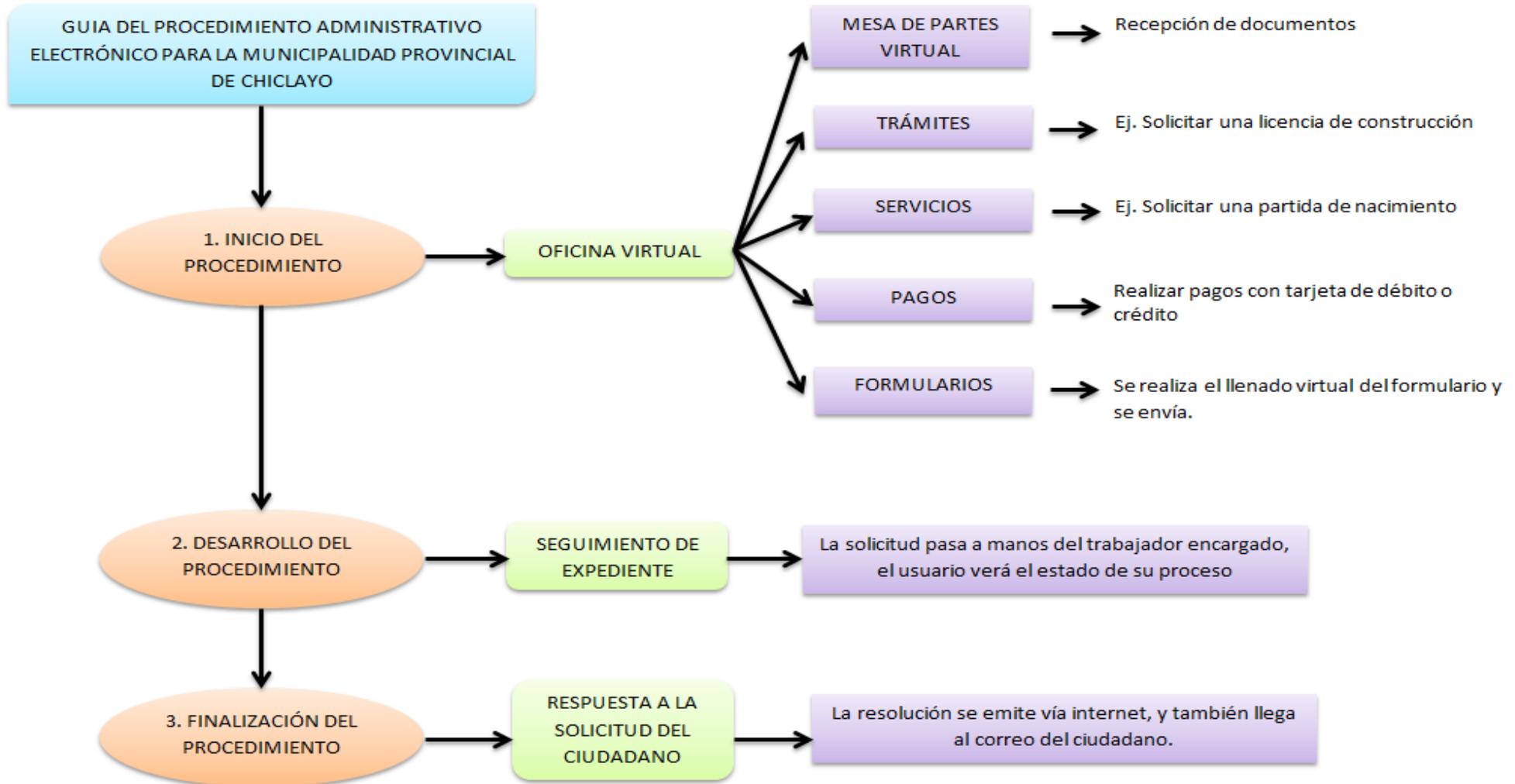
d) Chatbot

El Chatbot sería un plus dentro de la página web de la municipalidad, debido a que ante este programa no se presentará ningún tipo de solicitud; sin embargo ante el Chatbot, los ciudadanos podrán realizar preguntas concretas y recibirán respuesta inmediata. Este tipo de programa se podrá implementar inicialmente en un campo específico y luego ir ampliando, según las preguntas más recurrentes de la población.

Es claro, que esta es una descripción básica del sistema que se implementará en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para hacer que funcione los procedimientos administrativos electrónicos y así poder integrarnos al e-government. Además este esquema queda sujeto a diversas evaluaciones para poder realizar mejoras posteriores, hasta que se vuelva un sistema más simple y práctico para los ciudadanos.

A continuación se presentará un flujograma explicando el funcionamiento del procedimiento administrativo electrónico en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

ESQUEMA 7: Guía del Procedimiento Administrativo Electrónico en la M.P.CH



Fuente: Elaboración propia

Fecha: 25-11-2018

3.4.2. Trámites de Texto Único de Procedimientos Administrativos aplicables al Procedimiento Administrativo Electrónico.

En los puntos anteriores se ha explicado que el procedimiento administrativo electrónico se puede implementar en las diferentes gerencias con las que cuenta la Municipalidad Provincial de Chiclayo, además se ha mencionado cómo sería el posible desarrollo de este tipo de procedimientos y cómo mejoraría el servicio brindado por el gobierno municipal a sus ciudadanos.

Asimismo, se ha creado una guía para orientar a la comunidad respecto al uso y funcionamiento del procedimiento administrativo electrónico, por ese motivo a continuación se presentará un cuadro en el cual se explicará cuáles son los posibles trámites que ahora se podrán realizar por internet, cabe decir que dichos trámites ya se encuentran contenidos en el TUPA, y la variación consta la forma en la que se realiza la solicitud.

En el cuadro se estipulará lo siguiente:

- ✓ Gerencia encargada: ante qué gerencia se realizará el procedimiento.
- ✓ Denominación de procedimiento
- ✓ Derecho de trámite: el pago que realizará el ciudadano para realizar su procedimiento, dicho pago se realizará virtualmente por la página web de la municipalidad, se emitirá un código que deberá ser introducido al momento de solicitar el procedimiento.
- ✓ Inicio del procedimiento: Se inicia por la página web de la municipalidad, ya sea por la mesa de partes virtual, trámite o servicio.
- ✓ Seguimiento virtual del expediente según el plazo establecido: según la duración de cada procedimiento, se podrá dar seguimiento al expediente.
- ✓ Resolución expedida por la autoridad competente: terminado el plazo el funcionario a cargo deberá emitir una resolución dando respuesta al trámite que realiza el ciudadano, dicha resolución se emitirá por internet y también llegará al correo electrónico del administrado.

ESQUEMA 8: Trámites del Tupa Aplicables al Procedimiento Administrativo Electrónico					
GERENCIA	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	DERECHO DE TRÁMITE	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO VIRTUAL DEL EXPEDIENTE SEGÚN EL PAZO ESTABLECIDO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
TODAS LAS GERENCIAS	IMPUGNACIÓN DE RESOLUCIÓN DE GERENCIA- RECONSIDERACIÓN	GRATUITO	MESA DE PARTES VIRTUAL	30 DÍAS HÁBILES	GERENTE COMPETENTE
TODAS LAS GERENCIAS	IMPUGNACIÓN DE RESOLUCIÓN DE GERENCIA- APELACIÓN	GRATUITO	MESA DE PARTES VIRTUAL	30 DÍAS HÁBILES	ALCALDE
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO (DPTO. LICENCIA DE OBRAS)	LICENCIA DE EDIFICACIÓN.	S/. 66.00	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN TRÁMITE)	05 DÍAS HÁBILES	GERENTE DE DESARROLLO URBANO
GERENCIA DE DESARROLLO	AUTORIZACIÓN DE	S/. 53.00	MEDIANTE LA WEB DE LA	30 DÍAS HÁBILES	GERENTE DE

URBANO (DPTO. DE SUPERVISIÓN)	ANUNCIOS Y PUBLICIDAD EXTERIOR		MPCH. (SECCIÓN TRÁMITE)		DESARROLLO URBANO
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO (DPTO. DE SUPERVISIÓN)	AUTORIZACIÓN PARA USO TEMPORAL DE ESPACIOS PÚBLICOS	S/.53.00	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN TRÁMITE)	15 DÍAS HÁBILES	GERENTE DE DESARROLLO URBANO
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO (DPTO. DE LICENCIAS)	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS	S/. 402.00	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN TRÁMITE)	13 DÍAS HÁBILES	GERENTE DE DESARROLLO URBANO
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO (DPTO. DE LICENCIAS)	DUPLICADO DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	S/. 96.50	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN TRÁMITE)	04 DÍAS HÁBILES	SUBGERENTE DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y FORMALIZACIÓN DE COMERCIO. GERENTE DE DESARROLLO URBANO

GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	CONVENIO VECINAL PARA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE INTERÉS SOCIAL	GRATUITO	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN TRÁMITE)	30 DÍAS HÁBILES	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PROMOCIÓN DE LA FAMILIA	EXPIDE ACTAS DE NACIMIENTO, MATRIMONIO Y DEFUNCIÓN	S/. 28.50	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN SERVICIO)	1 DÍA HÁBIL	SUBGERENTE DE REGISTRO CIVIL
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PROMOCIÓN DE LA FAMILIA	CERTIFICADO DE SOLTERÍA, VIUDEZ, INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO CIVIL	S/. 27.00	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN SERVICIO)	5 DÍAS HÁBILES	SUBGERENTE DE REGISTRO CIVIL
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y FISCALIZACIÓN (SUBGERENCIA DE FISCALIZACIÓN)	QUEJA Y/O DENUNCIA	GRATUITO	MESA DE PARTES VIRTUAL	15 DÍAS HÁBILES	SUBGERENTE DE FISCALIZACIÓN

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y FISCALIZACIÓN (SUBGERENCIA DE SANIDAD Y VIGILANCIA SANITARIA)	CARNÉ DE SALUD	S/. 22.00	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN TRÁMITE)	30 DÍAS HÁBILES	SUBGERENTE DE SANIDAD Y VIGILANCIA SANITARIA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y FISCALIZACIÓN (SUBGERENCIA DE SANIDAD Y VIGILANCIA SANITARIA)	CERTIFICADO DE SALUBRIDAD	S/. 46.50	MEDIANTE LA WEB DE LA MPCH. (SECCIÓN SERVICIO)	30 DÍAS HÁBILES	SUBGERENTE DE SANIDAD Y VIGILANCIA SANITARIA

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 20-04-2019

Los trámites que se han considerado en el cuadro anterior son los que se realizan con mayor frecuencia en las diversas gerencias de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, a continuación se mencionará brevemente cuántas solicitudes de cada procedimiento existen por periodos.

ESQUEMA 9: Cantidad de Procedimientos según Periodos

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PERIODO	CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS
LICENCIA DE EDIFICACIÓN	AGOSTO	55
AUTORIZACIÓN DE ANUNCIOS Y PUBLICIDAD EXTERIOR	AGOSTO	60
AUTORIZACIÓN PARA USO TEMPORAL DE ESPACIOS PÚBLICOS	AGOSTO	07
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS	AGOSTO	167
DUPLICADOS DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	ENERO - JULIO	6
ACTAS DE NACIMIENTO QUE EXPIDE	AGOSTO	1700
QUEJAS Y/O DENUNCIAS	JUNIO- AGOSTO	250
CARNÉ DE SALUD	AGOSTO	2000
CERTIFICADO DE SALUBRIDAD	AGOSTO	5000

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 30-05-2019

De esta manera se demuestra que los trámites que se han elegido para que se realicen por medio de la internet son los más relevantes, debido a que los administrados lo solicitan frecuentemente, así la municipalidad logrará ser más eficiente satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.

Con lo expuesto a lo largo de esta tesis, se puede afirmar que el procedimiento administrativo electrónico generará a largo plazo un ahorro para la Municipalidad Provincial de Chiclayo, debido a que ya no se gastará en recursos materiales

como el papel; al mismo tiempo también significa un ahorro para el ciudadano porque no tendrá que movilizarse hasta la sede de la entidad pública para realizar sus trámites, sino que ahora los podrá realizar desde su casa o desde la cabina internet más cercana.

Además, con la implementación de este procedimiento se invertirá en capacitar a los trabajadores de la municipalidad, haciendo que estos realicen sus labores de manera más eficiente en el menor tiempo posible. Todo esto contribuye a que se cumplan los principios del procedimiento administrativo porque ahora existirán procesos eficaces, rápidos y sobretodo que no vulnerarán el debido procedimiento, garantizando a los pobladores mayor seguridad y transparencia en sus trámites.

Por todo esto es importante que la municipalidad actualmente se someta a un cambio parcial en la forma de realizar sus procedimientos, dejando abierta la posibilidad de que a 20 años los trámites sean virtuales en su totalidad. Lo que cada gobierno municipal debe buscar es llevar a la ciudadanía chiclayana hacia la modernidad, mostrando una gestión transparente, beneficiando a la población y contribuyendo a la conservación del ambiente.

CONCLUSIONES

- La revolución tecnológica ha tenido gran repercusión en los procedimientos administrativos, haciendo que la administración pública cree programas y sistemas que sean capaces de mejorar el servicio que brinda. Así es como nace el Procedimiento Administrativo Electrónico, para ayudar a que los países tengan un óptimo desarrollo, en Perú se implantó mediante Decreto Legislativo con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, para más adelante aprobar la Ley de Gobierno Digital. Por ese motivo, el procedimiento electrónico debe expandirse a todas las entidades públicas, incluyendo las municipalidades, teniendo en cuenta las garantías mínimas que el procedimiento administrativo general brinda.

- El estado peruano ha optado por la descentralización para una mejor gestión y beneficio de sus ciudadanos, donde los gobiernos locales poseen autonomía y tienen sus propias competencias y funciones. En la Municipalidad Provincial de Chiclayo, entre sus funciones de mayor importancia se encuentran; planificar integralmente el desarrollo local y el ordenamiento territorial, promover proyectos sociales, emitir ordenanzas municipales, fiscalizar y controlar el orden público; y son precisamente

estas las atribuciones que la municipalidad no debe dejar de cumplir, pues contribuye con la mejora de la comunidad.

- Las municipalidades deben comprometerse a promover la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar el desarrollo de las actividades de su competencia y brindar un mejor servicio a la ciudadanía, por eso es necesario cambiar la forma convencional de realizar los trámites, e implementar una mesa de partes virtual, para poder presentar a través de ella los documentos que se desean tramitar; contar con un sistema que permita dar seguimiento a los expedientes; y que las notificaciones de las resoluciones lleguen a los correos electrónicos de los usuarios; todos estos cambios comenzarán con los procedimientos que tienen mayor demanda. De esta manera existirá una relación más estrecha entre el administrado y la municipalidad, disminuirá la burocracia, y existirán procedimientos mucho más transparentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

1. ALFARO LIMAYA, Javier. *Manual de gestión municipal*. Editorial FECAT, Lima, 2004
2. ALVARADO MAIRENA, José. *Gestión municipal integral*. Ed. Gubernamentales, Perú, 2011
3. BOCANEGRA REQUENA José y BOCANEGRA GIL Borja. *La administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico*. Editorial Atelier, Barcelona, 2011.
4. CALDERÓN SUMARRIVA, Ana. *El ABC del derecho administrativo*. Editorial San Marcos EIRL, Perú, 2007.
5. CABRERA VÁSQUEZ, Marco. *Comentarios: Teoría General del Procedimiento administrativo*. Ediciones Legales, Perú, 2005.
6. CLAROS COHAÍLA, Roberto. *Cómo medir la gestión municipal en Temas municipales*. Gaceta Jurídica Editores, Perú, 1998
7. COSCULLUELA MONTANER, Luis. *Manual de Derecho Administrativo Parte General*. Ed 24, Editorial Aranzadi, Pamplona, 2013
8. DROMI, JOSÉ citador por CABRERA VÁSQUEZ, Marco. *Comentarios: Teoría General del Procedimiento administrativo*. Ediciones Legales, Perú, 2005.

9. GODOS RÁZURI, Víctor. *Derecho municipal y regional*. Editorial Grijley, Lima, Perú, 2008
10. MAGÁN PERALES, José. *La nueva administración pública electrónica, las relaciones electrónicas entre la administración y el ciudadano. Especial referencia a la firma electrónica* en *Administraciones Públicas y nuevas tecnologías*, España, Lex Nova, 2005
11. MARTIN DELGADO, Isaac. *Las notificaciones administrativas telemática* en *Administraciones Públicas y nuevas tecnologías*, España, Lex Nova, 2005
12. PAIS RODRÍGUEZ, Ramón. *Lecciones de derecho administrativo*. Editorial Dykinson, Madrid, 2011
13. SANCHEZ ALBAVERA, Fernando. *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. Santiago de Chile, Naciones Unidas, 2003

RECURSOS VIRTUALES

14. ARENA, Gregorio. *E-government y otras formas de administración* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/904660.pdf>
15. ARRAIZA, Eduardo. *Manual de gestión municipal* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en: https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460
16. CARMICHAEL, Glenn. *E-government- los retos principales* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/A9E2F1DC-194F-42CE-A9F5-C8AF054D34AD/79681/carmichael.pdf>
17. CERRILLO I MARTÍNEZ. Agustí. *A las puertas de la administración digital* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: <https://app.vlex.com/#WW/sources/20281>
18. CHONG, Jorge. *¿Cuáles son las ventajas y desventajas del gobierno electrónico?* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://jorchong.wordpress.com/2015/01/14/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-del-gobierno-electronico/>
19. CONSEJO NACIONAL PARA LA ÉTICA PÚBLICA. *Mapa de riesgo de la corrupción Región Lambayeque* [ubicado el 17.X. 2019]. Obtenido

- en: <https://www.proetica.org.pe/wp-content/uploads/2018/04/46756602-Mapa-de-Riesgo-de-Corrupcion-de-Lambayeque.pdf>
20. CRIADO GRANDE, Juan Ignacio. *E- Administración: ¿Un reto o una nueva moda?* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: http://www.ivap.euskadi.eus/r61-vedorok/es/contenidos/informacion/legedia_euskaraz/es_hiztegia/adjuntos/ramilocriado.pdf
 21. EL COMERCIO. *Sunat presentó a Sofia su nueva asistente digital* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en: <https://elcomercio.pe/economia/personal/sunat-presento-sofia-nueva-asistente-digital-noticia-523573>
 22. FARABOLLINI, Gustavo R. *Gobierno electrónico: una oportunidad para el cambio en la administración pública* [ubicado el 07. IX. 2017]. Obtenido en: <http://www.ag.org.ar/2congreso/Ponencias/Farabollini.pdf>
 23. FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIO Y PROVINCIAS. *Experiencias de éxito en e-Administración de las Entidades locales* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://femp.femp.es/files/566-1051-archivo/Experiencias%20de%20exito%20en%20e-administracion%20en%20EELL.pdf>
 24. GORDILLO, Agustín. *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Tomo I. Parte General [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: http://www.gordillo.com/pdf_tomo1/tomo1.pdf
 25. GUZMAN NAPURÍ, Christian. *Manual del procedimiento administrativo general* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-del-Procedimiento-Administrativo-General-Christian-Guzm%C3%A1n-Napur%C3%AD.pdf>
 26. GUZMAN NAPURÍ, Christian. *Tratado de la administración pública y del procedimiento administrativo* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_tratado_de_la_administracion_publica.pdf
 27. GOBIERNO DE ESPAÑA. *La administración electrónica y el servicio a los ciudadanos* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://www.minhafp.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/e-Administracion.pdf>
 28. HUAPAYA TAPIA, Ramón. *¿Cuáles son los alcances del derecho al "debido procedimiento administrativo" en la Ley del Procedimiento Administrativo General?* [ubicado el 13. XI.2017]. Obtenido en:

https://www.academia.edu/327704/_Cu%C3%A1les_son_los_alcances_del_derecho_al_debido_procedimiento_administrativo_en_la_Ley_del_Procedimiento_Administrativo_General

29. HURTADO VILLANUEVA, Abelardo. *La gestión y planificación municipal en el Perú* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en: <http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. IBÁÑEZ PARRA, Oscar. *El acto administrativo electrónico y las nuevas tecnologías de la información* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/257/CienciasSocialesyHumanas471.pdf?sequence=1>
31. INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *El procedimiento electrónico* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: https://www.asturias.es/RecursosWeb/iaap/contenidos/Articulos/Publicaciones_IAAP/C_03_Procedimientos_electronicos_WEB.pdf
32. INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. *Servicios en línea* [ubicado el 30. IV. 2018]. Obtenido en: <https://www.indecopi.gob.pe/servicios-en-linea>
33. INSTITUTO PARA LA DEMOCRACIA Y LA ASISTENCIA ELECTORAL. *Gestión Pública, material de trabajo* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
34. HERNÁNDEZ CELIS, Domingo. *Sistema de control interno para la efectividad de las municipalidades del Perú* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en: <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-efectividad-municipalidades-peru/>
35. IXTLAPALE CARMONA, Carlos Eric. *El reto de la forma electrónica notarial: su posible uso para autorizar todos los instrumentos notariales* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://www.redalyc.org/pdf/2932/293244044013.pdf>
36. LUNA, René. *Tendencia Peruana al Procedimiento Vía Internet* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/tendencia-peruana-al-procedimiento-administrativo-v%C3%ADa-internet>
37. MACÍAS VALADEZ TREVIÑO, Francisco Javier. *Medios electrónicos en materia fiscal. La eliminación del papel* [ubicado el 01. IX. 2017].

Obtenido en:
https://app.vlex.com/#WW/search/*/Medios+electr%C3%B3nicos+en+materia+fiscal.+La+eliminaci%C3%B3n+del+papel./WW/sources/13047

38. MARTIN DELGADO, Isaac. *La gestión electrónica del procedimiento administrativo* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/571/06%20qdl%2021-martin.pdf?sequence=1>
39. MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Rubén. El Procedimiento Administrativo electrónico en los ordenamientos Peruano y Español [ubicado el 17. X. 2019]. Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13708/14332>
40. MINISTERIO DE CULTURA ESPAÑOL. *Directrices para proyectos de digitalización de colecciones y fondos de dominio público, en partículas para aquellos custodiados en bibliotecas y archivos* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <https://www.ifla.org/files/assets/preservation-and-conservation/publications/digitization-projects-guidelines-es.pdf>
41. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. La corrupción en los gobiernos regionales y locales [ubicado el 17.X.2019]. Obtenido en <https://procuraduriaanticorruptcion.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/LA-CORRUPCI%C3%93N-EN-GOBIERNOS-REGIONALES-Y-LOCALES.pdf>
42. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. *Protocolo de notificaciones electrónicas* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d1bf1f0040999da29d68dd1007ca24da/Protocolo+de+notificaciones+electr%C3%B3nicas.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d1bf1f0040999da29d68dd1007ca24da>
43. MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN. *Guía para la aplicación de texto Único de Procedimientos administrativos TUPA, diseño para municipalidades provinciales y distritales en zonas urbanas* [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)
44. MINTIC. *Guía para la Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos* [ubicado el 29. X. 2017]. Obtenido en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-52253_recurso_1.pdf
45. MOLINA DIMITRIJEVICH, Alexandra. *Los principios del procedimiento administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e importancia* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido

en:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/16890/17196>

46. MORON URBINA, Juan Carlos. *Procedimiento administrativo electrónico*. [ubicado el 17. X. 2019]. Obtenido en <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/Procedimiento-administrativo-electronico-Juan-Carlos-Mor%C3%B3n-Urbina.pdf>
47. MOYA GARCÍA, Rodrigo. *El procedimiento administrativo electrónico en Chile* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/viewFile/10662/10938>
48. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUCUSANA. *Gerencia municipal* [ubicado el 15. X. 2018]. Obtenido en: <http://www.munipucusana.gob.pe/gerencia-municipal>
49. MUNICIPALIDAD DE LIMA. *Gerencia de desarrollo urbano* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <http://www.munlima.gob.pe/gerencia-de-desarrollo-urbano>
50. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO. *Gerencia de desarrollo social* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://www.munisanignacio.gob.pe/index.php/gerencia-de-desarrollo-social>
51. NORES GONZALES, Celso. *Firma digital y administraciones públicas* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: https://app.vlex.com/#WW/search*/Firma+digital+y+administraciones+p%C3%BAblicas/WW/sources/5630
52. OSCE. *La gestión por resultados en la contratación pública* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Materiales/Gest_por_resul1.pdf
53. PERDOMO, Argenis. *El gobierno electrónico* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <http://elblogdeargenis.blogspot.com/2010/05/caracteristicas-del-gobierno.html>
54. RAMOS VIELBA, Irene; CAMPOS DOMINGUEZ, Eva. *Gobierno abierto: alcances e implicancias* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: http://www.gigapp.org/administrator/components/com_jresearch/files/publications/1104.%20Gobierno%20Abierto%20Alcance%20e%20implicaciones.pdf

55. REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL. *Servicios en línea* [ubicado el 30. IV. 2018]. Obtenido en: <https://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm#>
56. ROA, Juan. *Ventajas del M-government* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <http://www.juanmaroa.com/ventajas-del-m-government/>
57. RODRÍGUEZ, Gladys. *Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/21/1_GOBIERNO%20ELECTRONICO_DERECHO_No%2021.pdf
58. RPP. *Lambayeque ocupa el séptimo puesto en el índice de corrupción en el país* [ubicado el 17.X.2019]. Obtenido en: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/lambayeque-en-el-puesto-7-en-indice-de-corrupcion-a-nivel-nacional-noticia-1050704?ref=rpp>
59. SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, Francisco. “Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública como paradigmas de un servicio público eficaz y eficiente prestado a los ciudadanos” en *Administraciones Públicas y nuevas tecnologías*, España, Lex Nova, 2005
60. SANTA MARÍA CALDERÓN, Luis. *Legislación Municipal Comentada*. Perú, Normas Legales, 2003.
61. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. *Servicios o trámites en línea* [ubicado el 30. IV. 2018]. Obtenido en: http://www.sunat.gob.pe/mapaweb/mapa_tramites_linea.html
62. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTRO PÚBLICOS. *Servicios en línea* [ubicado el 30. IV. 2018]. Obtenido en: <https://www.sunarp.gob.pe/seccion/servicios/ciudadanos.html>
63. UNIÓN EUROPEA. *La administración electrónica: “e-Government”* [ubicado el 01. IX. 2017]. Obtenido en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b>
64. VIEGA RODRÍGUEZ, María José. *El notariado en tiempos de internet* [ubicado el 29. X.2017]. Obtenido en: <http://mjv.viegasociados.com/wp-content/uploads/2011/05/EINotariadoEnTiemposDelInternet.pdf>
65. VIEIRA, Miguel. *Características del e-government* [ubicado el 15.IX. 2018]. Obtenido en: <https://es.slideshare.net/miguelvieira94651/caracteristicas-del-e-government>

LEGISLACIÓN

66. Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 10 de noviembre de 2016.
67. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicado el 13 de septiembre de 2018
68. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 09 de enero de 2013.
69. Decreto Supremo N° 051-2017-PCM, Decreto Supremo que amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 10 de mayo de 2017.
70. Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 19 de julio de 2008.
71. Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, aprueban el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0”, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 27 de julio de 2011
72. Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, crean la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 21 de octubre de 2011.
73. Decreto Supremo N° 121-2017-PCM, Decreto Supremo que amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, publicada el 16 de diciembre de 2017.
74. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Ley N° 27785. Publicada en julio del año 2002.
75. Ley orgánica de municipalidades, Ley N° 27972, publicada el 27 de mayo del 2003.