



EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COMO POLÍTICA PÚBLICA DE ESTADO EN EL PERÚ

Jordy Arcadio Ramirez Trejo¹

João Victor Nardo Andreassa²

Marcos César Botelho³

RESUMEN

El artículo desarrolla objetivamente en relación al uso de las nuevas tecnologías en la administración pública como política pública de Estado, identifica las características de la administración pública junto con las características sobre el uso de las nuevas tecnologías y como se está convirtiendo en un componente importante para la transformación digital en los órganos gubernamentales, estas nuevas formas de Gobierno brindan mejores servicios a los ciudadanos. Asimismo, estas consideraciones sobre el uso de las nuevas tecnologías generan mayor preocupación sobre el acceso a las nuevas tecnologías como consecuencia la brecha digital. Se trata de una investigación bibliográfica que utilizo obras jurídicas y leyes, utilizando el método deductivo con abordaje cualitativa. Por tanto, Se requiere políticas públicas en favor del uso de las nuevas tecnologías.

Palabras clave: Tecnología; Política Pública; Administración Pública; Acceso a tecnología; Gobierno Electrónico.

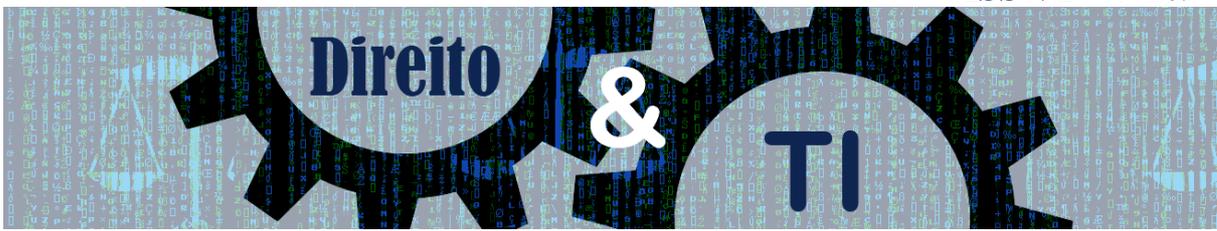
RESUMO

O artigo se desenvolve objetivamente em relação ao uso de novas tecnologias na administração pública como política pública de Estado, identifica as características da

¹ Doctorando y Magister en Ciencia Jurídica por la *Universidade Estadual do Norte do Paraná – UENP* (Brasil), con beca CAPES/CNPq. Bachiller en Derecho por la Universidad Nacional Federico Villarreal – UNFV (Perú). Conciliador extrajudicial acreditado por el Ministerio de Justicia y Derecho Humanos. Director general de IusTech Perú. E-mail: jaramireztrejo@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9541-0322>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3562054964709246>.

² Doctorando en Ciencia Jurídica por la *Universidade Estadual do Norte do Paraná - UENP*. Magister en Derecho por el *Centro Universitário Eurípedes de Marília - UNIVEM*. Con posgrado en Derecho Tributario por *Damásio Educacional*. Graduado en Derecho por el *Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos - Uni-FIO*. Abogado. Autor de la obra: "Processo Civil Democrático: Código de Processo Civil de 2015 e o Combate ao Protagonismo Judicial". Profesor del Curso de Derecho del *Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos - Uni-FIO*. E-mail: jvictornardo1996@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3615-7707>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1664472017925284>.

³ Analista de Sistemas. Abogado. Doctor en Derecho Constitucional por el programa de la *Instituição Toledo de Ensino/Bauru-SP*. Magister en Derecho Constitucional por el *Instituto Brasiliense de Direito Público*. Miembro de la *Associação Nacional de Advogados(as) do Direito Digital (ANADD)*. Miembro de la *Associação Nacional dos Profissionais de Privacidade de Dados (ANPPD)*. Profesor adjunto vinculado al programa de maestría y doctorado en ciencia jurídica de la *Universidade Estadual do Norte do Paraná - UENP*. E-mail: marcos.botelho@uenp.edu.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0985-9132>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0312394428385323>.



administração pública juntamente com as características do uso de novas tecnologias e como ela está se tornando um componente importante para transformação digital nos órgãos governamentais, essas novas formas de governo oferecem melhores serviços aos cidadãos. Da mesma forma, essas considerações sobre o uso de novas tecnologias geram maior preocupação com o acesso às novas tecnologias como consequência das brechas digitais. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica que utilizou obras jurídicas e leis, utilizando o método dedutivo com abordagem qualitativa. Dessa maneira, são necessárias políticas públicas em prol do uso de novas tecnologias.

Palavras-chave: Tecnologia; Políticas Públicas; Administração Pública; Acesso à tecnologia; Governo Eletrônico.

ABSTRACT

The article objectively develops in relation to the use of new technologies in public administration as a State public policy, identifies the characteristics of public administration together with the characteristics of the use of new technologies and how it is becoming an important component for digital transformation in government bodies, these new forms of government provide better services to citizens. Likewise, these considerations on the use of new technologies generate greater concern about access to new technologies as a consequence of the digital divide. It is a bibliographical research that used legal works and laws, using the deductive method with a qualitative approach. Therefore, public policies are required in favor of the use of new technologies.

Keywords: Technology; Public Policy; Public Administration; Access to technology; Electronic Government.

1 INTRODUCCIÓN

El ingreso de las nuevas tecnologías a la vida, a la cultura y a la sociedad, trajo consigo cambios repentinos, por lo que, el incremento del uso de las nuevas tecnologías en la administración pública ha permitido las mejoras en atención a los ciudadanos. En ese sentido, la buena administración se reflejaba en la forma de atención a los ciudadanos.

Sin embargo, la burocracia en la administración pública ha generado desconfianza de los ciudadanos en la gestión pública. De esa manera, con la finalidad de mejorar los servicios a los ciudadanos, la administración pública viene implementando el uso de las nuevas tecnologías dentro de sus procesos internos y externos.

En ese sentido, podemos señalar que las nuevas tecnologías llegaron con muchas ventajas, tales como mejorar la comunicación entre las personas y mayor acceso a los beneficios que nos trae las nuevas tecnologías sobre todo en el sector privado como la conexión con los bancos, las compras en línea y otros beneficios.



Por otro lado, apreciar un solo sector de la sociedad no sería el adecuado, debido a que el sector público requiere de mejoras en beneficio de los servicios a los ciudadanos, ello puede ser mejorada a través del uso de las nuevas tecnologías, en esa misma línea, debemos tener en consideración que, en una sociedad, como la peruana, podemos identificar que la brecha digital es grande, por esa razón vemos un sector que no se beneficia de las nuevas tecnologías.

A partir de ellos nos hacemos la siguiente pregunta ¿Las Políticas Públicas para el uso de las nuevas tecnologías en la administración deben estar adecuadas en brindar mejores servicios a los ciudadanos? Consecuentemente, si sería posible brindar mayor acceso a los servicios públicos a través del uso de las nuevas tecnologías.

El artículo está clasificado como cualitativa y será abordada haciendo uso del método hipotético-deductivo. En cuanto a los procedimientos técnicos el artículo puede ser clasificada como bibliográfica y documental. Ello implica que el artículo trabajó cuidadosamente identificando la selección de fuentes bibliográficas y documentales que serán utilizadas, tales como estudios de legislación nacional y extranjera pertinente, así como doctrina referente al tema de estudio.

Así, en el presente artículo, se identifica el desarrollo y el crecimiento del uso de las nuevas tecnologías en la administración pública los beneficios como la celeridad de los procedimientos administrativos y brindar mejores servicios, también desenvuelve una crítica al Estado por no generar políticas públicas para ese sector que no tiene posibilidad de acceso y mucho menos se beneficia de las nuevas tecnologías, es posible también que dicho sector no acceda a los servicios de la administración pública por falta de conocimiento. En ese sentido, la revolución tecnológica es parte de las vidas diarias de las personas, por tanto, su uso debe involucrarse en el sector público con la finalidad de mejorar la atención a los ciudadanos y mejorar la eficiencia del aparato estatal.

En las siguientes líneas, el presente trabajo enfoca sobre la transformación digital en la administración pública y cuál fue su desarrollo conceptual en el Perú, continuando con las cuestiones importantes para realizar una política pública sobre el uso de las nuevas tecnologías en la administración pública, posteriormente, comentamos sobre el acceso a las nuevas tecnologías en el Perú, que como consecuencia del COVID-19, se reflejó la necesidad del acceso a las nuevas tecnologías y las formas de como se viene trabajando para evitar las



brechas digitais.

Finalmente, en el presente trabajo comentamos sobre el uso de las nuevas tecnologías dentro de la administración pública, dentro de ella una mirada general a la legislación pertinente sobre el uso de la tecnología y como su uso se aceleró su desarrollo e implementación en la administración pública en los últimos dos años como consecuencia del COVID-19.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS PARA EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

La administración pública puede ser identificada como la estructura orgánica del estado que se refleja en organizaciones gubernamentales, financieros, tecnológicos y normativos, estas organizaciones en su mayoría brindan servicios a los ciudadanos, por ello las formas de mejorar dicha atención buscan soluciones reflejadas en políticas públicas cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los ciudadanos. En ese sentido, debemos entender que política pública “es una directriz elaborada para enfrentar un problema público y posee dos elementos fundamentales: Intencionalidad pública y respuesta a un problema público”⁴ (SECCHI, 2014, p. 1).

De esa manera, señalar que las políticas públicas son conjuntos de decisiones cuyo objeto es atender un problema existente en la sociedad, a partir de la importancia de dicho problema merece mayor atención de las organizaciones gubernamentales involucradas, así estas políticas públicas deben establecerse dentro de un marco del bien común y en beneficio de las grandes mayorías sin ser ajenas a los grupos minoritarios en la sociedad.

El desarrollo tecnológico se ha incrementado en las mediados de segunda mitad del siglo XX, aún más en los años 2000 en adelante, por lo que el Estado no puede ser ajeno a los cambios que la sociedad está viviendo vinculados con la tecnología, internet, inteligencia artificial y otros mecanismos que pueden beneficiar o no a los ciudadanos. Estas repentinas modificaciones en la sociedad se pueden apreciar en la economía, en la vida social y en la cultura el cual denominamos como la sociedad de la información, “este escenario permea grandes fenómenos ya conocidos de la historia mundial, pasando por una intensa evolución de

⁴ En original: “é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público [e] possui dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público.”



la rama industrial que pasó por tres grandes revoluciones industriales, hasta alcanzar la cuarta”⁵ (VALLE; CABRAL, 2022, p. 189).

En ese sentido, las nuevas tecnologías y las políticas públicas no pueden ser ajenas a esta nueva realidad, los órganos gubernamentales deben asumir retos y generar políticas públicas en favor del uso de las nuevas tecnologías con la finalidad mejorar y brindar mejores servicios a los ciudadanos, mejor acceso a la administración pública y a la justicia. Asimismo, la participación de la comunidad en conjunto es muy importante debido a que las opiniones vertidas por ellos serán de gran ayuda para la transformación digital en la administración pública.

se puede considerar un error tratar el tema del Gobierno Electrónico (GE) sólo desde una óptica tecnocrática, puesto que se trata de disponer, a través del uso de las tecnologías, de una plataforma que permita implantar de manera exitosa procesos participativos y procedimientos eficientes y transparentes que brinden servicios eficaces al ciudadano (AVILA, 2014, p. 269).

Ingresando al campo de las políticas públicas en favor del uso de las nuevas tecnologías en la administración pública podemos señalar que la tecnología sirve para agilizar trámites y reducir la discrecionalidad de los funcionarios, por lo tanto, la importancia del uso de la tecnología en la administración pública recae en mejoras del servicio a los ciudadanos tanto en la celeridad de los procedimientos como en un mejor acceso a la administración pública.

La propuesta se desarrolla, en primer lugar, examinando el papel de la administración pública y el gobierno en el desarrollo económico mediante el desarrollo de políticas públicas sobre ciencia y tecnología coherentes con las necesidades nacionales y las restricciones del mundo global, caracterizado también por importantes procesos de integración. Esta elaboración conceptual se amplía con la presentación del análisis sobre economía pública, políticas públicas y desarrollo tecnológico (CABELLO; ORTIZ, 2013, p. 138).

De esa manera, podemos señalar que las propuestas que el Estado brinde como forma de política pública en favor del uso de las nuevas tecnologías en la administración pública deben estar acorde a las necesidades de la sociedad. Por ello, es importante tomar en cuenta la

⁵ En original: “este cenário permeia grandes fenômenos já conhecidos da história mundial, passando por uma intensa evolução do ramo industrial que passou por três grandes revoluções industriais, até alcançar a quarta.”



trascendencia del ciclo de las políticas para que las decisiones de los órganos gubernamentales tengan mejores resultados:

A pesar de todas esas ponderaciones, el ciclo de políticas públicas tiene una gran utilidad: ayuda a organizar ideas, hace que la complejidad de una política pública sea simplificada y ayuda político, administradores e investigadores a crear una referencia comparativa para casos heterogéneos⁶ (SECCHI, 2011, p.34).

Entonces, las funciones del aparato estatal durante los últimos años se han modificado, por lo que en la actualidad se vienen implementando mecanismos para mejorar la atención a los ciudadanos. Estos cambios se han incrementado a cauda de la aparición del COVID-19, donde el Estado se vio obligado a priorizar el uso de la Tecnología en la Administración Pública para evitar el contacto y la aglomeración de las personas. En ese sentido, esta transformación digital en la Administración pública, que los dos últimos años se ha incrementado, tiene como su principal consecuencia el aumento de la calidad del servicio a los ciudadanos.

De esa manera, debemos tener en consideración que el uso de las nuevas tecnologías en la administración pública como política pública se debe desarrollar en el marco de las la participación y bajo las necesidades de los ciudadanos, puesto que son ellos los principales beneficiados por los servicios del Estado como en salud, educación, transporte y otros servicios.

Por ende, en la actualidad, los usos que los Gobiernos y las Administraciones Públicas hacen de las TIC y de los medios de la sociedad de la información y del conocimiento son ampliamente extraordinarios y van mucho más allá de usar soportes digitales o electrónicos para la gestión de asuntos internos y la atención de los servicios públicos brindados a los administrados (HUAPAYA, 2019, p. 46).

Entonces, se debe identificar los servicios las nuevas formas de atención a los ciudadanos, por lo que se debe considerar que las políticas públicas serán a largo plazo; sin embargo, podemos apreciar que la implementación de las nuevas tecnologías se aceleró en los dos últimos años, para ello el Estado tuvo que realizar esfuerzos de cooperación para la ejecución de presupuesto y forma de aplicación en la administración pública.

⁶ En original: Apesar de todas essas ponderações, o ciclo de políticas públicas tem uma grande utilidade: ajuda a organizar as ideias, faz que a complexidade de uma política pública seja simplificada e ajuda políticos, administradores e pesquisadores a criar um referencial comparativo para casos heterogêneos.



Asimismo, las consideraciones necesarias para su mejor desenvolvimiento de estas políticas públicas deben ser realizadas a largo plazo, no solo por el presupuesto, sino también por la capacitación de los funcionarios y trabajadores del sector público en el uso de estas nuevas tecnologías:

Para resumir, en el caso de la administración pública y la administración del desarrollo y de la innovación tecnológica, sus profesionistas estarían, por ejemplo, capacitados para analizar, tomar decisiones y participar en el desarrollo de propuestas que incluyan modelos cuantitativos, propuestas de investigación y desarrollo en áreas de las ciencias naturales, proyectos internacionales presentados en inglés por organismos internacionales, etc. En suma, el futuro administrador público estaría capacitado para analizar y administrar proyectos científicos de las ciencias “duras”, así como a respaldar el desarrollo de políticas de innovación científica, recuperando el espacio del administrador y liderazgo que le corresponde en el sector público (CABELLO; ORTIZ, 2013, p. 157).

Las políticas públicas en favor del uso de las nuevas tecnologías dentro de la administración pública, tiene ventajas como desventajas tanto para los ciudadanos como para la propia administración.

Las ventajas del uso de las nuevas tecnologías en la administración pública pueden verse reflejada en mayor acceso a la información, mayor acceso a los servicios, reducción de costos de los servicios, asimismo, las ventajas son referidos a la rapidez, eficacia, eficiencia y la celeridad de los actos de administración como los actos administrativos. Nos encontramos en un contexto en donde las tecnologías podrían generar mejor comunicación entre la administración pública y los ciudadanos.

Por otro lado, las desventajas sobre el uso de tecnologías en la administración pública podrían generar un impacto negativo tanto en la administración pública como en los ciudadanos, tal es el caso de los riesgos con la privacidad y la seguridad de la información de la administración pública, así como la información de los administrados. Los impactos negativos en relación a los ciudadanos sería el acceso a las nuevas tecnologías, dicha brecha digital que se pudo reflejar durante la pandemia, situaciones pueden ser superadas siempre la se implemente políticas de seguridad e inclusión, puesto que no podemos ser ajenos a la nueva realidad de mayor uso de las nuevas tecnologías.

Consecuentemente, el uso de nuevas tecnologías en la administración pública como Política Pública de Estado debe adecuar y priorizar ciertas características de las nuevas



tecnologías que contribuye en generar mejor atención a los ciudadanos, sin dejar de lado los riesgos y las brechas digitales, por ello es importante que las formas de atención tradicional deben continuar, no como regla general, sino como una excepción.

3 RETOS PARA EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

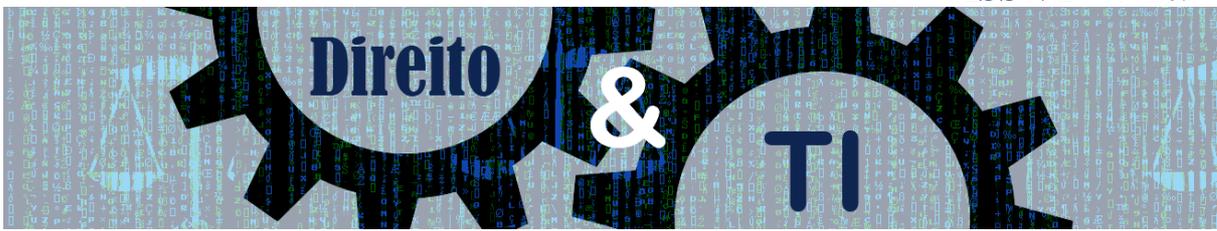
La administración pública debe adecuar las nuevas formas de proceso y uso de las nuevas tecnologías, para ello requiere modificaciones legislativas que permitan el uso de las nuevas tecnologías. Asimismo, la propia reglamentación debe señalar sobre el uso de las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos y tomar atención a la brecha digital existente. Por tanto, el primer paso sería identificar las necesidades para implementar una política pública.

el primero es un proceso de adaptación interno, con la adopción de instrumentos TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) para el ejercicio de la administración, creando un nuevo modelo de gestión enfocado a la eficiencia e innovación, por intermedio de la tecnología; el segundo es un proceso externo, el cual proporciona extensión de esas tecnologías a la sociedad, por medio de la implementación de políticas públicas de inclusión digital. Estos ejes no solo son compatibles, sino que deben aplicarse simultáneamente⁷ (VALLE; CABRAL, 2022, p. 203-204).

En los últimos años hemos notado un notable crecimiento en el uso de las nuevas tecnologías en la administración pública, por lo que los gobiernos preocupados por este crecimiento comenzaron a legislar sobre la regulación y protección de los derechos de las personas que podrían ser afectadas en el medio digital, tal es el caso de las normas relacionadas a la protección de datos o la digitalización de procesos.

Asimismo, comenzó una ola de regulación para implementar mecanismos tecnológicos en la administración pública como la modernización de la administración

⁷ En original: o primeiro é um processo de adaptação interno, com a adoção de instrumentos da TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para exercício da administração, criando um novo modelo de gestão voltado à eficiência e inovação, por intermédio da tecnologia; o segundo é um processo externo, o qual proporciona extensão dessas tecnologias à sociedade, por meio da implementação de políticas públicas de inclusão digital. Esses eixos não são somente compatíveis, como devem ser aplicados simultaneamente.



pública, se enfocaron con mayor atención al Gobierno electrónico y digital y con ello la transformación digital.

La tecnología ya no es un obstáculo ni una excusa. Si bien es más que posible que no hayamos tocado techo en este sentido, hemos avanzado lo suficiente como para afrontar este reto con confianza y seguridad. Infraestructuras de redes de comunicaciones, sistemas de información con inclusión de tecnologías de PKI (Public Key Infrastructure), conceptos como virtualización o cloud computing, que están pasando de un plano teórico a la más rabiosa actualidad, son prueba de ello (PARDO, 2011, p. 111).

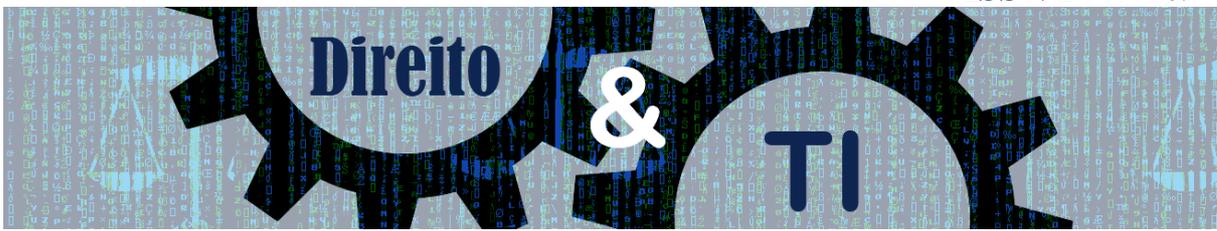
Las tecnologías son parte de una nueva realidad, así como el uso de la Inteligencia Artificial en algunos sectores, de esa manera la administración pública viene trabajando en la transformación digital que “supone un cambio cultural y reinención que afecta a los procesos, procedimientos, hábitos y comportamientos de organizaciones y personas haciendo frente a los retos de los tiempos actuales” (GUERRERO, 2022, p. 61).

Por lo que adecuarse a esta nueva realidad es un reto para la administración pública, las políticas públicas deben ser debatidas por diferentes sectores con la finalidad de mejorar la atención a los ciudadanos, así como, implementar tecnologías que permitan el adecuado acceso a los servicios de la administración, así como evitar dichas tecnologías puedan afectar derechos de las personas.

En ese sentido, Uno de los retos más importantes de la Administración Pública en el Perú es la transformación digital, estos retos están enfocados en el uso de nuevas tecnologías, tecnologías inteligentes como la Inteligencia Artificial, *big data*; así como mayor atención al desarrollo de acceso a internet y a las tecnologías de los ciudadanos.

Sobre este punto se han identificado cuatro etapas del Gobierno Electrónico en el Perú: la primera etapa fundacional denominada “Los primeros pasos” del 2000 al 2003; la segunda etapa institucional denominada “Institucionalización y organización” del 2004 al 2005; una tercera etapa denominada “Consolidación” del 2006 al 2011, y finalmente, la cuarta etapa denominada “Gobierno Electrónico en marcha”, considerada desde el 2012 en adelante. (PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, 2013, p. 17).

En los últimos años se pudo apreciar un crecimiento del uso de las nuevas tecnologías que fueron implementadas en la administración pública como parte de las políticas públicas de Estado, de esa manera uno de las preocupaciones son las nuevas formas de utilización de la



tecnología, una de ella es el Gobierno Electrónico y cómo esta se viene utilizando en favor de los servicios a los ciudadanos, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) define al Gobierno Electrónico como:

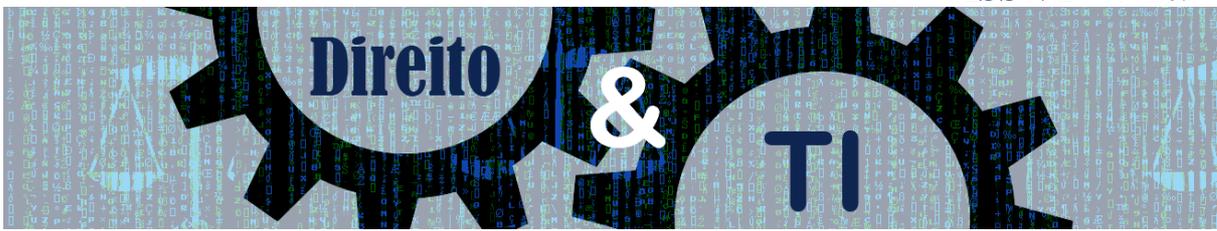
La oportunidad de desarrollar una nueva relación entre el Gobierno, ciudadanos, usuarios de servicios y empresas, a través de las TIC, permitiendo la difusión y recopilación de información y servicios dentro y fuera del gobierno, para la prestación de servicios, la toma de decisiones y la rendición de cuentas (OCDE, 2018).

El Gobierno Electrónico (*E-Government*) es un mecanismo por el cual el gobierno puede brindar servicios a los ciudadanos a través del uso del internet o tecnologías inteligentes, el uso de este mecanismo puede acercar a los ciudadanos, las empresas con el gobierno. De esa manera, podemos señalar que se pretende la utilización de este mecanismo para evitar la barrera burocrática; sin embargo, implica que no se convierta en burocracia digital.

En ese sentido, el Perú viene trabajando en implementar estos mecanismos de transformación hacia un Gobierno Electrónico, ello se puede reflejar en la implementación de la Plataforma Digital Única del Estado peruano denominado “gob.pe”, el cual fue creada mediante Decreto Supremo 033-2018-PCM, esta plataforma sería una aproximación al gobierno electrónico, por lo que pretende que sea el único punto de contacto digital del Estado peruano con los ciudadanos. Asimismo, establece disposiciones para el desarrollo del Gobierno Digital en cada una de las entidades de la administración pública, adoptando un enfoque más amplio que el de Gobierno Electrónico.

Esta plataforma digital, tiene la visión integrada en la cual la naturaleza transversal de las tecnologías digitales debidamente posicionadas debe facilitar el cambio a la transición digital y al uso estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC en el desarrollo del ecosistema digital en los diferentes niveles de gobierno.

El Perú implementó una estrategia para el impulso del Gobierno Electrónico, esta fue denominada “El Plan Estratégico del Gobierno Electrónico 2017-2021”, en ella se propone seis (06) estrategias para cumplir sus objetivos, las cuales se detallan a continuación:



1. Impulsar la Interoperabilidad entre las instituciones del Estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad,
2. Proveer a la población, información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios,
3. Desarrollar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado,
4. Implementar mecanismos para mejorar la seguridad de la información,
5. Mejorar las capacidades tanto de funcionarios públicos como de la sociedad para acceder y hacer uso efectivo de los servicios del gobierno electrónico y
6. Adecuar la normatividad necesaria para el despliegue del gobierno electrónico.

Asimismo, es importante señalar que el concepto de Gobierno Electrónico viene siendo un tema de mucha importancia en los órganos gubernamentales para la implantación de las nuevas tecnologías en la administración público; sin embargo, se pretende orientar hacia la Transformación Digital, lo que conlleva la utilización de mecanismos tecnológicos inteligentes como la Inteligencia Artificial, *big data*, que contribuya en el campo de la administración pública en la toma de decisiones. De esa manera la Transformación Digital “se concibe como el proceso de gestión que orienta la cultura, la estrategia, las metodologías y las capacidades de una organización a partir de las tecnologías digitales” (CRESPO; PARIENTE, 2018).

De acuerdo con el Plan de Gobierno Digital 2021-2023, la disrupción digital, es un fenómeno que viene transformando irreversiblemente al mundo hace ya algunas décadas; sine embargo, debido a la pandemia COVID-19, se ha acelerado el proceso de digitalización ante la necesidad de adaptarse a las nuevas condiciones de bioseguridad y a los grandes cambios económicos, sociales y políticos que se vislumbran en el mediano y largo plazo.

Dentro de la administración pública en el Perú esta disrupción digital se enfocó en la digitalización de los procesos, así como la atención de los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos, el uso de mesa de partes virtual, licencias de conducir electrónica, como una forma de evitar el uso de papel. En el Perú, los servicios digitales que ya se estaban desarrollando, a causa del COVID-19, este desarrollo se ha acelerado bajo el concepto de Gobierno Digital.

El nuevo concepto de Gobierno Digital es la evolución del e-government o gobierno electrónico que estuvieron desarrollando los Estados en los últimos años, que, si bien los dos conceptos están orientados al uso intensivo de la digitalización y las tecnologías de la información y comunicaciones, el nuevo concepto de Gobierno



Digital tiene un enfoque más amplio (PLAN DE GOBIERNO DIGITAL, 2021-2023, p.22).

Bajo estos conceptos, así como el crecimiento del COVID-19, en el Perú se emitieron dos (02) decretos claves, el Decreto de Urgencia N°006-2020⁸ que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital y el Decreto de Urgencia N°007-2020⁹, que aprueba el marco de confianza digital el cual dirige este nuevo enfoque de cara al ciudadano o administrado y establece las medidas que resultan necesarias para garantizar la confianza de las personas en su interacción con los servicios digitales prestados por entidades públicas y organizaciones del sector privado en el territorio nacional.

Ante estas nuevas formas de atención a los ciudadanos y el camino hacia la transformación digital en el Perú se viene implementando la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial 2021-2026, mediante el cual se estará trabajando en favor de la implementación y el uso de la inteligencia artificial en los diversos sectores del Estado Peruano. Además, se debe tomar en cuenta las formas de acceso a las nuevas tecnologías por los ciudadanos.

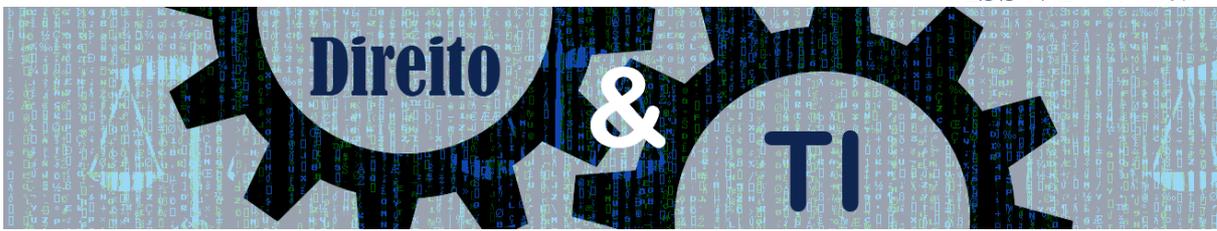
4 ACCESO Y USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Uno de los grandes problemas sociales que se pudo identificar durante los dos últimos años, como consecuencia del COVID-19, es el acceso a las nuevas tecnologías, sobre todo aquellos relacionados con el acceso a internet. Las dificultades para los ciudadanos de acceder a las nuevas tecnologías, sobre todo en relación a quienes requerían acceder a educación básica y/o universitaria.

Por tanto, el dilema en la sociedad actual es que las nuevas tecnologías trajeron consigo una brecha digital que afecta a los ciudadanos en el acceso a los servicios públicos del Gobierno. Una de las razones por el cual se puede identificar la brecha digital es que muchas personas no requieren o tienen incentivos para el uso de la tecnología.

⁸ Puede revisar la norma en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395320-006-2020>.

⁹ Puede revisar la norma en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395322-007-2020>.



Sin embargo, como hemos señalado líneas arriba, durante los últimos años el incremento y la necesidad de uso de las nuevas tecnologías ha generado que los ciudadanos se preocupen más en acceder a estas herramientas. Así de acuerdo con Grande, Cañon y Cantón (2016) brecha digital contempla los siguientes enfoques:

- (a) Infraestructura: se refiere a la posibilidad/dificultad de disponer de ordenadores conectados a internet. Ello incluye también el problema de la disponibilidad de servidores.
- (b) Capacitación, se relaciona con las habilidades y capacidades para emplear eficientemente las TICs.
- (c) Recursos: se relaciona con el concepto de brecha digital o las posibilidades de aplicar y utilizar las TICs en diversas ramas o actividades (educación, negocios, recreación, teletrabajo, entre otros).

La brecha digital en el Perú, durante el año 2021, la situación de la brecha digital se hizo más visible, por lo que, el trabajo conjunto del Gobierno, universidades, organizaciones sin fines de lucro y empresas privadas luchan por el objetivo de reducir la brecha digital. Sin embargo, el panorama visible ha generado mayores preocupaciones, puesto que si tomamos en cuenta los problemas de infraestructura o de conectividad a internet que se identifica en el Perú.

En ese sentido, el problema de acceso a las nuevas tecnologías se pudo identificar primero, en los estudiantes de universidades y educación básica, segundo, para los trabajadores, ellos se vieron afectados por la pandemia, quienes tuvieron dificultades en acceder a internet en casa, conocimiento del trabajo remoto y la adquisición de herramientas tecnológicas para cumplir con sus objetivos.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el 27.7% de hogares en el Perú tienen acceso a internet, sin embargo, tenemos un porcentaje considerable que no tienen acceso, por lo que las brechas digitales aún son un problema en el Perú. Por ello, es necesario que las políticas públicas sean debatidas en favor del acceso a internet.

Entonces, nuestra propuesta, no solo está en brindar mejores facilidades de acceso a los ciudadanos en solo servicios (atención a los ciudadanos), sino también en adquisición o facilidades en el uso de las nuevas tecnologías, por tanto, es necesarios crear como política pública espacios digitales, donde la Administración Pública pueda brindar espacios a los ciudadanos el uso de las nuevas tecnologías, contribuyendo a través de convenios con empresas privadas.



Bajo dichas concepciones, podemos señalar que a través de políticas públicas poder superar el problema de la brecha digital, de esa manera, la Administración pública se encuentra en un proceso de transformación tecnológica, que vincule el acceso a los ciudadanos a los servicios a través del uso de las nuevas tecnologías.

Entonces, el Perú no ha sido ajena a la implementación y desarrollo en el uso de las nuevas tecnologías en la administración pública, el Decreto Legislativo n° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, tiene como objeto, establecer el marco de gobernanza de gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como 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.

Asimismo, se implementó la notificación electrónica en la Administración Pública, que básicamente implica “comparándola con la notificación física, la electrónica en cualquiera de sus manifestaciones posee ventajas innegables, tales la celeridad, la eficacia administrativa, simplificación y se una opción ecológica” (MORON, 2021, p. 59).

El COVID-19, ha impuesto a la Administración Pública, el empleo masivo de las nuevas tecnologías, el teletrabajo, el trabajo remoto, las audiencias virtuales. Este aporte de las nuevas tecnologías en la gestión pública trae consigo nuevas experiencias de relación entre los ciudadanos y los funcionarios de la administración.

Se muestra, entonces, que el uso de las nuevas tecnologías en la Administración Pública, se ha reflejado en la utilización de mesas de partes virtuales que está previsto en el artículo 168 de Ley de Procedimiento Administrativo General, sobre ello Moron (2021, p. 113) señala que “Como máximo aporte de las tecnologías al proceso de recepción documental, se preveía de manera programática que el ingreso de documentos contara con un soporte informático o lo que es lo mismo, las mesas de partes seas informatizadas”.

En esa misma línea, mediante la Ley n° 31465 se modificó la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se obliga a las entidades administrativas contar con una mesa de partes digital. Asimismo, esta ley señala que el horario de atención de esta mesa de partes digital debe ser las veinticuatro (24) horas, los siete días de la semana.

En ese sentido, en el Perú antes de la pandemia que paralizó al mundo ya venía desarrollando e iniciando el uso las nuevas tecnologías en la administración pública; sin



embargo, este proceso se aceleró a causa de esta pandemia. Es posible que no fue el momento adecuado para la implementación; sin embargo, era necesario esta aceleración al proceso puesto que el aparato estatal no podía quedar paralizado.

5 CONCLUSIONES

La administración pública requiere Políticas Públicas en favor del uso de las nuevas tecnologías, estamos en un contexto con una grande posibilidad de utilizar de manera adecuada las tecnologías en favor de los ciudadanos, por lo que es necesario crear espacios de dialogo y discusión para un mejor entendimiento de la nueva realidad. Estos espacios deben ser abiertas y promovidas por las instituciones estatales cuya finalidad sea brindar mejores servicios a los ciudadanos, de esa forma, estos debates sean aplicadas en la Políticas Públicas para que la administración sea más eficiente y eficaz.

Asimismo, nuestra propuesta sobre el uso de las nuevas tecnologías en la administración está ligado al adecuado acceso a las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos, debido a que la necesidad es cada vez mayor. Esta necesidad implica que en el entorno digital hay una necesidad de superar brechas digitales, estas pueden identificarse sobre todo en aquellas personas de extrema pobreza. Entonces, son necesarios las Políticas Públicas de inclusión en el entorno digital cuya finalidad sea eliminar o disminuir las brechas digitales.

En ese sentido, además de las políticas de inclusión a las tecnologías como forma de superar la brecha digital, es posible que la administración pública a través de estas tecnologías pueda brindar beneficios a los ciudadanos, con la posibilidad de mayor confianza hacia la administración pública, mejor atención, celeridad en sus trámites.

En ese sentido, Administración Pública debe identificar cuáles, dónde y cómo deben ser utilizados las nuevas tecnologías para brindar mejores servicios. Tal es el caso de la celeridad de los procedimientos administrativos, donde pueden implementarse sistemas inteligentes. Por tanto, no podemos implementar una burocracia de oficina e irnos a una burocracia digital, es necesario un cambio trascendental un inclusión y uso adecuando de las nuevas tecnologías.



Finalmente, en el Perú se viene trabajando en la implementación de nuevas tecnologías en la administración pública, puesto que podemos identificar predisposición del sector estatal tanto como emitiendo leyes en favor del uso de tecnologías y documentos como los que fueron analizados en el presente texto. Dicha preocupación enfocado en brindar mejores servicios a los ciudadanos, mayor preocupación en agilizar los procedimientos.

REFERÊNCIAS

- AVILA, Delia. El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. **Andamios**. Volumen 11, número 24, enero-abril, p. 263-288. 2014. Disponible en: <https://uacm.edu.mx/portals/5/num24/14articulo4.pdf>. Acceso en 15 ago. 2022.
- BLIACHERIENE, Ana; RIBEIRO Renato; FUNARI, Marcos. Governança pública, eficiência e transparência na administração pública. **Fórum de Contratação e Gestão Pública – FCGP, Belo Horizonte**, ano 12, n. 133, jan. 2013. Disponible en: <https://www.editoraforum.com.br/wp-content/uploads/2014/12/governanca.pdf>. Acceso en: 14 ago. 2022.
- CABELLO, Alejandra; ORTIZ, Edgar. Políticas públicas de innovación tecnológica y desarrollo: teoría y propuesta de educación superior. **Convergencia Revista de Ciencias Sociales**, núm. 61, 2013, Universidad Autónoma del Estado de México.
- CRESPO, Bernardo; PARIENTE, Esperanza. **Barómetro sobre la madurez digital en España 2018**. Madrid: Divisadero. A Merkle Company - ie Business School. 2018.
- GUERRERO, Rodolfo. Retos de la transformación digital en la Administración Pública. In. ROMERO, Anthony; Flores, Allen; PAUCARCHUCO, Frank (org.). **Reflexiones Jurídicas al Gobierno Digital y la Administración Pública del Estado Peruano**. 1. ed. Lima: AMACHAQ, 2022. p. 59-69. Disponible em: <http://editorialamachaq.com/wp-content/uploads/2022/04/LIBRO-ADMINISTRATIVO-FINAL.pdf>. Acceso em: 23 jan. 2023.
- GRANDE, Mario; CAÑÓN, Ruth; CANTÓN, Isabel. Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. **International Journal of Educational Research and Innovation**, (6), 218-230. 2016.
- HUAPAYA, Ramón. Reflexiones para el tránsito de una Administración Electrónica hacia una Administración Digital en el ordenamiento público peruano. **Congreso Internacional de Derecho Administrativo - La proyección del Derecho Administrativo peruano**. LIMA. Palestra Editores. 2019.
- MORON, Juan. **Derechos de los Administrados y Nuevas Tecnologías**. Reflexiones sobre la buena administración electrónica en Perú. LIMA. Gaceta Jurídica. 2020.



OCDE. **Entrepreneurship at a Glance. Highlights 2018.** París: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE. 2018. Disponible en: <https://www.oecd.org/sdd/business-stats/EAG-2018-Highlights.pdf>. Acceso en: 18 ago. 2022.

PARDO, Luis. Aplicación de las nuevas tecnologías en la Administración pública. **Revista de Contabilidad y Dirección.** Vol. 13, pp. 105-126. 2011.

PERÚ. **PLAN DE GOBIERNO DIGITAL 2021-2023.** Ministerio de Economía y Finanzas Comité de Gobierno Digital. 2021. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>. Acceso en: 18 ago. 2022

PERÚ, Presidencia del Consejo de Ministros **UNA MIRADA AL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ:** La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. Lima: 2013. Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf). Acceso en: 18 ago. 2022.

PERÚ, **Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.** 2022. Disponible en: http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf. Acceso en: 18 ago.

RAMÍREZ-ALUJAS, Álvaro. Governo aberto e modernização da gestão pública: tendências atuais e o caminho (inevitável) pela frente. reflexões semanais. **Revista Anfoqies.** Santiago. Vol. IX N°15. p. 99-125. 2011.

SECCHI, Leonardo. Políticas públicas: Conceitos, Esquemas de Análise, **Casos Práticos.** São Paulo: Cengage Learning, 2014.

SPANO, Pedro. O princípio da transparência da gestão pública no quadro da teoria da boa governação e boa administração. A transformação da Administração Pública para a proteção dos direitos fundamentais na província de Santa Fé. **Revista Digital da Associação Argentina de Direito Administrativo.** N° 1. Ano 2016. Jan/Jun 2016. Disponible en: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/raada/article/view/6071>. Acceso en: 15 ago. 2022.

VALLE, Vivian; CABRAL, Rodrigo. Administração pública digital e a implementação dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. **Revista Eletrônica Direito e Política, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da UNIVALI,** v 17, n° 1, 1º quadrimestre de 2022. Disponible en: www.univali.br/direitopolitica. Acceso en: 22 ago. 2022.