

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS POLÍTICAS



¿CÓMO SE RELACIONA EL BUEN GOBIERNO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR?

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO Y TECNOLOGÍAS, CICLO I-2024

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA (O) EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR
RAQUEL ELIZABETH VALLE MENDEZ

DOCENTE ASESOR (A)
DR. JOSÉ MIGUEL VÁSQUEZ LÓPEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, 12 DE NOVIEMBRE DE 2024

¿CÓMO SE RELACIONA EL BUEN GOBIERNO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR?

“HOW IS GOOD GOVERNANCE RELATED TO THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN EL SALVADOR?”

Raquel Elizabeth Valle Méndez

Vm17074

RESUMEN (abstrac):

En este artículo conoceremos de manera panorámica la conceptualización de buen gobierno y gobierno electrónico, a manera de que podamos comprender como se interrelacionan entre sí con el fin de lograr resultados positivos en un país, comprendiendo que su implementación conlleva grandes desafíos así como también los retos que se deben de tomar, además exploraremos de manera puntual la relación del buen gobierno en la implementación del gobierno electrónico en El Salvador, definiendo ambos conceptos y resaltando la importancia de los principios del buen gobierno, de los cuales podemos mencionar la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, y el acceso a la información pública, fomentando que el ciudadano sea parte de la toma de decisiones; ahora bien, con respecto al gobierno electrónico se define como el uso de las nuevas tecnologías para garantizar la calidad y la eficiencia de los servicios públicos, fomentando la participación ciudadana, donde se pueda evidenciar que el eje principal del gobierno electrónico sea el ciudadano, y como desde su interrelación se va creando un modelo de gobernanza que se torna mas eficaz y responsable donde se pueda crear para el ciudadano un recurso sostenible y justo para los ciudadanos.

“In this article we will learn in a panoramic way the conceptualization of good government and electronic government, so that we can understand how they interrelate with each other in order to achieve positive results in a country, understanding that its implementation entails great challenges as well as the challenges that should be taken, we will also specifically

explore the relationship of good governance in the implementation of electronic government in El Salvador, defining both concepts and highlighting the importance of the principles of good governance, of which we can mention transparency, participation citizen participation, accountability, and access to public information, encouraging citizens to be part of decision-making. However, with respect to electronic government, it is defined as the use of new technologies to guarantee the quality and efficiency of public services, promoting citizen participation where it can be shown that the main axis of electronic government is the citizen, and how from their interrelation a governance model is created that becomes more effective and responsible where a sustainable and fair resource for citizens."

Sumario: Introducción, 1. Definición del buen gobierno y del gobierno electrónico, 1.1 Definición del gobierno electrónico y sus principios, 1.2 Definición de gobierno electrónico, 1.3 Evolución de Gobierno Electrónico 1.4 Fases del gobierno electrónico 1.5 Desafíos del gobierno electrónico, 2 La Relación conceptual entre el gobierno electrónico y los principios de buen gobierno, 2.2 Relación del gobierno electrónico en la transparencia y rendición de cuentas, 2.3 Relación del gobierno electrónico en la participación ciudadana, 2.4 Relación del gobierno electrónico en la eficiencia y la eficacia de la gestión pública. 2.5 Conclusiones y Recomendaciones. Bibliografía.

INTRODUCCIÓN

El buen gobierno es parte de los derechos fundamentales de todo ciudadano, es por ello que, cada uno de los principios que rige al buen gobierno son importantes dentro de la gestión pública, por lo tanto, es necesario entender la relación que existe en la implementación de gobierno electrónico y buen gobierno, así como también los mecanismos a utilizar para que se mismo y para comprenderlo es pertinente definir qué es buen gobierno garantice este derecho en la aplicación del gobierno electrónico, a fin de que quien goce de este sea el ciudadano como también qué es gobierno electrónico, a la misma vez analizar su relación en su implementación,. Además, es importante saber que en un mundo cada vez más digitalizado, la forma en que los gobiernos van interactuando con los ciudadanos ha evolucionado experimentando una transformación digital. En este artículo se quiere enfatizar la relación del buen gobierno y el gobierno electrónico, entendiéndolo como el adoptar las nuevas tecnologías puede influir en los principios de buen gobierno como lo es la eficiencia,

la eficacia, la rendición de cuentas, la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública salvadoreña, además de analizar y comprender cada uno de estos principios a fin de profundizar en la implementación del gobierno electrónico, como el de conocer sobre las prácticas gubernamentales y los desafíos enfrentados.

En el presente artículo se definirá qué es buen gobierno, en el sentido que, se considera como derecho fundamental de todos los ciudadanos al cual se les debe garantizar dentro de la gestión pública, es por ello que se ampliará que el buen gobierno es un factor determinante para el sector público, en el sentido que mediante los principios que se detallarán se podrá identificar su injerencia en la implementación de gobierno electrónico. Asimismo, se definirá qué es gobierno electrónico, comprendiendo que este es un mecanismo para garantizar a la ciudadanía una mejor gestión pública mediante las herramientas tecnológicas que se vayan implementando.

En la actualidad, la implementación de diferentes TICs ha generado un impacto enorme dentro de cada país, provocando que el uso de estas tecnologías de la información, tanto como de la tercera y cuarta generación, sean utilizados para el beneficio de los particulares ante una institución, abriendo paso a la utilización de gobierno electrónico, ya que su implementación busca transformar la forma del gobierno y mejorar la vida de los ciudadanos. Es necesario mencionar que, para que exista un gobierno electrónico eficiente éste debe englobar los principios del buen gobierno siendo uno de los principales derechos que todo ciudadano debe de gozar dentro de un país, como lo es: “la transparencia, la eficiencia, la eficacia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana”, conceptos que en este artículo se mencionarán a detalle.

En consecuencia, el buen gobierno y el gobierno electrónico y su relación entre sí, son temas de suma importancia dentro del desarrollo de un país. En El Salvador se ha hecho un esfuerzo significativo por ir implementando este tipo de iniciativas de gobierno electrónico (expedientes electrónicos, procesos simplificados de manera electrónica, audiencias virtuales, firma electrónica, denuncias mediante correo electrónicos o redes sociales, páginas web de documentación digital para consulta de los usuarios, aplicaciones móviles para consulta de seguimiento de procesos o de agilización de trámites, identificación digital, entre

otros) sin embargo, aún existen desafíos para garantizar que el gobierno electrónico sea realmente efectivo y garantice el buen gobierno.

1. DEFINICIÓN DEL BUEN GOBIERNO Y DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.1 “Definición del buen gobierno y sus principios”

El buen gobierno es uno de los conceptos más aplicados dentro de la gestión pública, en el sentido que, se engloban diferentes derechos inherentes al ser humano, es por ello su importancia y el deseo de conocer, y entender su definición.

Cabe destacar que el buen gobierno es el que garantiza el acceso de la población a las actuaciones de las instituciones públicas para garantizar mayor transparencia¹, eficiencia², participación³ entre otros. Y, en consecuencia, es la manera concreta de garantizar la utilización de los recursos del Estado.

Además, es un mecanismo que busca que la gobernabilidad de los Estados cumpla con los estándares de formalidad y constitucionalidad de los sistemas, y que el ejercicio del poder sea legítimo ante los ciudadanos ya que, *“Se funda en el motivo pragmático de que, para que sea efectivo a largo plazo, los titulares del poder deben ser considerados legítimos.”*⁴

En ese sentido, el buen gobierno es aquel que en diferentes grupos sociales muestra una correcta participación en las decisiones de ese Estado, es consecuente decir que este debe ser transparente en sus acciones, y rendición de cuentas a la ciudadanía.

Se debe entender que el buen gobierno lo que busca es garantizar que, la gestión pública sea eficiente, transparente y responsable, haciendo de un modelo de gobernanza⁵ que promueva

¹ Este principio es de los más importantes en el sentido que es de manera abierta y accesible a todos los interesados en la gestión pública, ya que todos los ciudadanos tienen el derecho de conocer que se está haciendo con los recursos públicos y como los funcionarios utilizan y manejan este

² La eficiencia que se quiere resaltar en este artículo es acerca de la capacidad de obtener excelentes resultados, optimizando recursos, agilización de procesos, reducción de costos y sobre todo la calidad de los servicios encaminados a la atención del usuario.

³ La participación ciudadana es de los principios más importantes que se puede mencionar en este artículo en el sentido que todo va encaminado en el involucramiento de los ciudadanos en las actuaciones públicas y en el proceso de toma de decisiones, es por ello es importante, que se entienda en concepto no solo como un principio sino como la clave para una eficiente gestión pública electrónica.

⁴ Gerry Stoker, «El “buen gobierno como teoría”: cinco propuestas», 1 de enero de 1998.

⁵ Se debe comprender que el modelo de gobernanza se refiere a todo a aquel conjunto de reglas, procedimientos que determinan dentro del poder del estado, en pocas palabras es quien establece quien toma las decisiones de como se toman y como se deben de implementar es decir la relación de diferentes actores públicos cabe destacar

la participación ciudadana, el respeto a los derechos humanos y el desarrollo sostenible⁶. Sin embargo, va más allá que solo los principios que generan una excelente gestión, éste también puede verse como el ecosistema, ya que dentro de las instituciones y los diferentes procesos, deben generar poder político dentro de la sociedad, ya que lo que busca es establecer esas normas y reglas donde se puede entablar una convivencia, donde se garantice la seguridad y, sobre todo, donde se piense de forma prioritaria en los resultados que el ciudadano tendrá de una buena gestión pública. No obstante, es necesario definir cuales son los principios del buen gobierno dentro de la gestión pública.

Uno de lo principales es la *transparencia* y ésta se define como la manera en que el gobierno puede ser accesible y conocer sobre las gestiones de las entidades públicas de una manera entendible, es por ello que *“La transparencia en el funcionamiento de los poderes públicos se presenta como un principio inspirador y eje fundamental de la actuación de aquellos”*⁷

En el sentido que, la transparencia es un mecanismo que se utiliza para garantizarle a la población lo que cada institución hace con los fondos públicos, a fin de que la gestión pública este accesible a la población y que pueda ser parte de la toma de decisiones de determinada institución.

La *Rendición de cuentas* es donde los gobernantes son los principales responsables de cada una de las actuaciones que toman dentro de un país, como también, son los garantes de brindar dicha información a quién lo solicite bajo los criterios que la Ley establezca. Además, dentro de las obligaciones de los funcionarios públicos está la de informar sobre toda actuación y resultado a la población en general como una buena práctica, lo que permite a la población poder evaluar sus actuaciones exigiendo responsabilidades por las acciones y

que en el presente artículo nuestra prioridad es darle énfasis al modelo de gobernanza participativo en el sentido que la toma de decisiones es de manera conjunta es por ello que se ha desarrollado de manera conceptual este tipo de modelo.

⁶ Para poder entender el contexto que se está manejando con respecto al buen gobierno es necesario que se enfatice en que el desarrollo sostenible busca satisfacer las necesidades del presente sin llegar a afectar las necesidades de futuras generaciones, es decir busca el equilibrio económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar digital. Es la construcción de un futuro mejor para todos, es por ello que es importante mencionarlo dentro del buen gobierno ya que es parte de este derecho inherente en la gobernanza de un país.

⁷ Jesús María Chamorro González, «Transparencia y buen gobierno. Una visión desde el poder judicial», *Revista Española de la Transparencia*, n.º 15 (27 de septiembre de 2022): 63-77, <https://doi.org/10.51915/ret.248>.

omisiones. En pocas palabras, la rendición de cuentas es parte de la responsabilidad que adquiere el Estado ante el ciudadano, actuando siempre en busca del interés de las personas.

También debemos mencionar que, uno de los principios que rigen a todo el concepto de buen gobierno es la *Participación Ciudadana*, ya que según el énfasis del buen gobierno éste busca que la población pueda ser parte de las decisiones gubernamentales, y a la misma vez que se le tome en cuenta dentro de estas mismas. Se debe tomar la participación ciudadana como una inclusión activa que todo ciudadano debe obtener en la toma de decisiones públicas, sin embargo, es importante destacar que es parte de un derecho fundamental dentro de la gestión pública, logrando un gobierno más democrático y responsable, ya que las mismas políticas públicas que se crean mediante este principio sean más inclusivas y respondan a todas las necesidades de la población en general.

En el buen gobierno una de las cosas que se busca es que el Estado pueda facilitar todas las oportunidades posibles sin hacer acepción de personas, además, es necesario que el buen gobierno se rija por la *eficiencia*, para que logre todos los objetivos que un Estado se propone para mejorar la gobernabilidad y sus objetivos ante terceros, además la *Eficiencia* lo que busca es que todos los objetivos que un gobierno se plantea, sean cumplidos con la optimización del uso mínimo de recursos y la *Eficacia* se refiere a llevar cada actuación de manera inmediata donde se pueda crear políticas de acuerdo a las necesidades de la población. En consecuencia, el ciudadano ya no es un simple objeto de programas gubernamentales sino mas bien, son ahora, el eje central de toda la gobernanza y ahora es el sujeto activo de las políticas públicas⁸, garantizando que las Instituciones y políticas públicas se puedan dar para el servicio de toda la población con el fin de que exista una gobernanza mas justa y equitativa.

⁸ Estas se refieren a todo el conjunto de acciones, decisiones y objetivos que todo gobierno debe de implementar con respecto al tratamiento de los problemas o desafíos que afectan a toda una sociedad, todo esto es en busca de una orientación al bien común, ya que están diseñadas de manera específica con respecto a la mejora de la calidad de vida de cada uno de los ciudadanos y sobre todo para resolver los problemas de la sociedad por eso es tan necesario e importante que se entienda este concepto dentro del buen gobierno, además porque estas no deben ser estáticas sino adaptarse a todos los cambios sociales, económicos y políticos que existen dentro de una sociedad es por ello que dentro de todo el contexto también de gobierno electrónico que mas adelante desarrollaremos es pertinente traerlo a colación dentro de las gestiones públicas, en pocas palabras son las herramientas fundamentales para que los gobiernos puedan dar respuesta a cada una de las necesidades de los ciudadanos teniendo como producto final una sociedad mas justa y equitativa en cualquier ámbito de desarrollo.

1.2 Definición del gobierno electrónico y sus características

Así como se ha hablado de buen gobierno también es necesario comprender ¿qué es gobierno electrónico? en razón de que nuestro interés es conocer sobre su relación. Por todo lo anteriormente dicho, el gobierno electrónico es cuando tomamos como recurso la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramienta para mejorar los servicios públicos, así como las gestiones internas de la administración pública, entre sus características podemos tomar en cuenta como una de las principales, que el ciudadano podrá acceder a los servicios públicos mediante internet, ya que al facilitar este servicio se convierte en más accesible para la población, sumándole que los ciudadanos pueden ser partícipes en las tomas de decisiones a través de estas plataformas digitales, siendo más eficientes los servicios a raíz de la automatización⁹ y digitalización, logrando así objetivos específicos de una excelente gobernanza.

Es necesario conocer el origen del gobierno electrónico para poder definirlo, ya que en este artículo se busca que se pueda comprender el gobierno electrónico y su relación con el buen gobierno, es por ello que Arguelles Toache nos relata un poco de este comienzo dentro de la gestión pública y privada: *“El fenómeno de la implementación de las tic en el gobierno es un fenómeno que se remonta a la década de los cincuenta, pues de acuerdo con Massa y Sandoval (2010), Luna-Reyes et al. (2015), Boughzala et al. (2015), y Ronzhyn y Wimmer (2018) estas tecnologías se introdujeron en el sector público desde finales de esta década, principalmente al usar computadoras con capacidad de procesamiento en lotes (batch processing), lo que permitió la automatización de tareas repetitivas como el pago de nóminas y el procesamiento de los impuestos”*.¹⁰

⁹ La automatización es el conjunto de tecnologías que facilitan el trabajo humano de manera automática, reduciendo la mínima intervención manual, ya que las máquinas pueden realizar las tareas correspondientes con más precisión a fin de garantizar más eficiencia ocasionando que haya menos trabajos repetitivos, además garantizar una mayor productividad y dentro del gobierno electrónico esto es fundamental para garantizar mayor acceso a los servicios públicos de una manera más rápida.

¹⁰ Eugenio Arguelles, Toache (las etapas del desarrollo del gobierno electrónico, revisión de la literatura y análisis de las definiciones) 15 de marzo del 2022

En ese orden de ideas, podemos definir el gobierno electrónico como la estrategia creada para los servicios gubernamentales, utilizando el internet y las TIC, para buscar la mejor administración del gobierno mediante los principios de Transparencia, como una parte fundamental para el combate de la corrupción y el Acceso a la Información Pública, logrando así una efectiva comunicación y participación ciudadana, todo esto gracias a las gestiones realizadas al implementar modernas tecnologías informáticas, de las cuales podemos mencionar diferentes procesos, servicios , dispositivos, entre otros.

1.3 Evolución de Gobierno Electrónico¹¹

El gobierno electrónico ha ido avanzando en cada una de las etapas que ha tenido a lo largo de los años, evolucionando de acuerdo a las necesidades que se van presentando con el paso del tiempo, es de suma importancia conocer que tipos de gobierno electrónico se han ido gestionando para la administración pública, dentro de los cuales es pertinente mencionar.

Gobierno Electrónico 1.0: Este se utilizó con la web 1.0, se potencializó al cambiar todas las transacciones o gestiones que se hacían de manera física a una forma electrónica, creando páginas web y portales gubernamentales para informar o gestionar algunos servicios, aunque estos fueran concluidos de manera presencial.

Gobierno Electrónico 2.0: Se usa la web 2.0 y esta se genera en tiempo real, en razón de que ya se traslada el servicio público por completo a lo electrónico, en sentido que se crean las famosas “ventanillas digitales” donde, la participación ciudadana se concretiza mediante la utilización de blogs, redes sociales y aplicaciones móviles, al retroalimentar objetivos que fomenten la eficacia y eficiencia de los servicios públicos en ese intercambio de información.

¹¹ “1.0, 1995-2005, Compartir información a la ciudadanía a través de www (en computadoras personales) 2.0 2005-2010 Socializar datos abiertos y servicios vía redes sociales (en aplicaciones móviles) 3.0 2010-2020 Toma de decisiones basada en datos como insumo principal (servicios inteligentes al alcance de todos) 4.0¿2020 o antes? Gobierno completamente digital (todos los trámites realizados desde dispositivos móviles)”

Gobierno Electrónico 3.0: En este tipo de gobierno podemos ver en concreto la utilización a gran escala de datos, en razón que se busca implementar big data, inteligencia artificial ¹² e internet de las cosas¹³, esto se da con el fin de que haya un servicio más personalizado en la relación unilateral que existe entre el usuario y el servicio público, ya que, el manejo en gran escala de estos datos, por medio de estas herramientas, genera más información que fomenta que se puedan implementar diferentes políticas públicas, a fin de generar servicios más exactos, más simples y más rápidos en beneficio de la población obteniendo como resultado, un servicio más personalizado gracias a la utilización de la web 3.0

Gobierno Electrónico 4.0: se utiliza la web 4.0 que es prácticamente la potencialización de recursos como, robótica, tecnologías disruptivas, automatización y computación cognitiva, donde el principal eje es que el gobierno sea impulsado por el ciudadano para tener acceso a diferentes servicios públicos de interés.

1.4 Fases del Gobierno Electrónico

Como anteriormente se ha puntualizado, es importante definir las **fases del gobierno electrónico** como parte de la implementación en la gestión pública las cuales son:

La primera fase que tenemos dentro de este apartado es **la Presencia**, en el sentido que esta se refiere a la información que puede estar pública mediante interacciones que los ciudadanos tienen con la ayuda de páginas web institucionales, en cuanto a la **Interacción**, esta se refiere a la comunicación que tiene el ciudadano con este tipo de tecnologías para hacer uso de los servicios que alguna Institución solicite; se habilita también la fase de **Transacciones**, por

¹² La inteligencia artificial esta creada para formar y crear sistemas capaces de realizar tareas que normalmente requerirían inteligencia humana, ya que estos pueden resolver problemas de manera eficiente, la inteligencia artificial funciona por medio de algoritmos y modelos matemáticos que pueden almacenar grandes cantidades de datos, ya que con ello pueden reconocer patrones y dar una respuesta asertiva a diferentes procesos

¹³ El internet de las cosas son cosas físicas que llevan instalados sensores, software y otras tecnologías a manera de que se intercambien datos que puedan ser utilizados para mejorar los servicios implementados en gobierno electrónico y todo esto a través de internet, estos dispositivos están equipados con sensores que permiten la recopilación de datos, además la conectividad que estos generan se envían por medio de internet a una plataforma centralizada donde se almacenan y procesan estos datos, dichos datos se analizan y sirven para obtener información importante tomando decisiones automatizadas y en el caso del gobierno electrónico la utilización de internet de las cosas permite: “semáforos inteligentes, ciudades inteligentes, etc.”

medio de diferentes plataformas electrónicas utilizadas para fomentar la cultura de participación ciudadana, además estas nos permiten mejorar los servicios solicitados, finalmente la **Transformación**, a medida de cómo se van implementado nuevas tecnologías de la información así se va generando también una cultura de innovación.

Dicho esto, se debe saber que para poder llevar a cabo todos estos mecanismos es necesario tener las herramientas que nos permitan avanzar en el tema, a fin de lograr objetivos claros y concretos dentro de la gestión pública que es el eje principal en este artículo.

Por lo tanto, es necesario contar con los principales componentes que toda gestión pública debe tener en esta implementación de gobierno electrónico.

Primero, se debe tener la *infraestructura correcta*, en pocas palabras la infraestructura tecnológica,¹⁴ como lo son hardware, software, y las redes de comunicación esenciales para todas las herramientas digitales que se utilizan, además, no solo es importante tener estos recursos tecnológicos, sino también los recursos humanos, los cuales deben estar totalmente capacitados para diseñar, implementar y mantener en constante mantenimiento los sistemas del gobierno electrónico implementado.

Para todo este manejo de sistemas es necesario también involucrar un elemento bastante importante, que es la creación de un *Marco Legal* donde existan normas y regulaciones para un buen desarrollo de gobierno electrónico, ya que un buen marco legal permite tener actuaciones y límites concretos en el respeto de los derechos de los ciudadanos. Esta normativa y regulaciones nos ayudan a comprender el funcionamiento de estos, para proteger y garantizar principios que anteriormente se han mencionado en esta investigación, construyendo así un gobierno electrónico legítimo cumpliendo todos los indicadores de legalidad, y sobre todo implementando una cultura organizacional donde hay un cambio radical de adaptación de los procesos internos a fin de comprender que, la implementación

¹⁴ Como se ha mencionado en el desarrollo del artículo, lo que le da fuerza al gobierno electrónico es su infraestructura es por eso que hay que mencionar en este apartado a que se refiere este término el cuál es el conjunto de componentes físicos y virtuales que buscan el funcionamiento de sistemas y de servicios tecnológicos, ya que esta es la forma de sostener a todo el sistema electrónico en este caso al gobierno electrónico y con base a esta infraestructura se construyen y operan todas las aplicaciones y servicios que se utilizan para el servicio de la población

de las TIC es una ventaja para mejorar los servicios públicos de un Estado, como también para tener una gestión pública más transparente y eficiente.

En consecuencia, podemos decir que el gobierno electrónico lo que busca es facilitar el acceso a los servicios públicos que brinda el Estado, poniéndolos al alcance de todos los ciudadanos como eje importante en esta implementación. En pocas palabras se puede decir que *“El gobierno electrónico es la selección, implementación y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el gobierno para brindar servicios públicos, mejorar la efectividad de la gestión y promover valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilita iniciativas de uso intensivo de información y fomenta la sociedad del conocimiento.”*¹⁵ Todos estos componentes que se han mencionado buscan la mejora de los servicios públicos, englobándose en la administración pública, servicios electrónicos, y democracia electrónica.

La implementación de gobierno electrónico ha ido trascendiendo a niveles importantes de relevancia, sobre todo en países donde la inversión en gobierno electrónico ha sido considerable, generando resultados significativos de eficiencia y brindando un servicio de calidad a la sociedad, puesto que, a mayor inversión de una institución gubernamental en gobierno electrónico habrá más innovación y aplicación de herramientas digitales, y las funciones que estos desempeñan alcanzarán objetivos de mucha importancia en la gobernabilidad de un país.

1.5 Desafíos del gobierno electrónico

Si bien es cierto, que el implementar gobierno electrónico es una gran ventaja para el acceso a los servicios por parte de las instituciones públicas, es importante también señalar los desafíos del gobierno electrónico, que son: a) la brecha digital, b) Seguridad y Privacidad, c) confianza y aceptación, d) costos y recursos, e) gobernanza y regulación.

- a) **La brecha digital:** Este desafío consiste en que no todas las personas tienen acceso a internet, provocando una limitada participación a los servicios, además el no tener

¹⁵ Ximena Morales-Urrutia et al., «Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial», s. f.

una alfabetización digital en ciertos grupos, en razón de no desarrollar habilidades digitales, provoca que no se pueda acceder o comprender el uso de plataformas digitales, he ahí la importancia de crear una política de alfabetización desde temprana edad llegando también a los lugares con poca o nula conectividad.

- b) **Seguridad y Privacidad:** En este segundo apartado se cumple que, a raíz de que se aumenta el uso de nuevas tecnologías, también se aumentan los ataques cibernéticos, es por ello que es un desafío la seguridad y privacidad, ya que estos ciberataques buscan la filtración de datos de estas entidades, por eso es importante tener una robusta protección de datos personales para garantizar la privacidad de los ciudadanos.
- c) **Confianza y Aceptación:** Este desafío es gracias a que muchas veces los gobiernos o entidades no adoptan sistemas recientes, teniendo sistemas inconexos que no se pueden ajustar a las necesidades actuales, dificultando el intercambio de información de estos, es por ello que es menester actualizar constantemente los sistemas para mantener la eficiencia que trae consigo el gobierno electrónico.
- d) **Costos y Recursos:** En este desafío es comprensible que exista desconfianza por parte del ciudadano en la utilización de servicios digitales por desconocer que sucede con sus datos personales o por la seguridad de estos, como se ha mencionado anteriormente, es necesario e imperativo que se implemente una cultura de cambio, de transición, de alfabetización, entre otros., y no solo a nivel de la población sino también dentro de las instituciones públicas.
- e) **Gobernanza y Recuperación:** En cuanto a este apartado se entiende que, si bien es cierto el gobierno electrónico trae ventajas de acceso a servicios, esto también requiere una enorme inversión, en cuanto a su infraestructura, software y capacitación, como también el mantenimiento continuo de estos; es importante que, cada institución tome las medidas correspondientes para garantizar un buen funcionamiento donde se efectuó un buen sistema de servicios públicos digitales. Es necesario que periódicamente exista una creación, renovación de leyes y normas que respalden la seguridad jurídica de la implementación del gobierno electrónico, ya que, el tener un limitado marco legal obstaculiza diferentes actuaciones, en consecuencia,

que si se supera este desafío se podrá garantizar la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y eficacia del gobierno electrónico.

La implementación del gobierno electrónico es básicamente una mejora a la gestión pública, en el sentido que se obtienen múltiples beneficios en la administración pública, además de potencializar los servicios públicos del Estado a beneficio del ciudadano, logrando costos operativos a gran escala y acceso a los servicios 24/7, y como ya se enfatizó con anterioridad, el eje principal de toda la implementación es el ciudadano.

2: La Relación conceptual entre el gobierno electrónico y los principios de buen gobierno en El Salvador

2.1 La Relación entre el Buen Gobierno y Gobierno Electrónico en El Salvador

Se analizará la relación de estos conceptos en la implementación de gobierno electrónico en El Salvador debido a que en los últimos años se ha buscado mejorar los servicios públicos para la población.

Por lo tanto, se debe comprender que el gobierno electrónico es una herramienta del buen gobierno, que busca cumplir con exactitud estos principios, ya que las TIC, pueden influir en la transparencia, participación ciudadana, y la eficiencia. En consecuencia, se puede dar por connotado que el gobierno electrónico sin duda alguna ayuda a fortalecer la democracia, y hacer frente a los nuevos desafíos que este siglo XXI conlleva, con relación a la utilización de las nuevas tecnologías como un mecanismo de buen gobierno en la gobernanza electrónica. Si bien es cierto estos se relacionan, no significa que siempre se van a garantizar estos aspectos, sino más bien se requieren de muchos factores importantes, como una voluntad política firme, instituciones sólidas y una ciudadanía activa.

En El Salvador se ha podido observar que la implementación de gobierno electrónico busca como prioridad el acceso a un buen gobierno para todos los ciudadanos, es por ello que se quiere relacionar los principios fundamentales del buen gobierno con el gobierno electrónico con base a lo anteriormente mencionado. El gobierno electrónico es el mecanismo utilizado para garantizar los principios de buen gobierno dentro de la administración pública, ahora

bien, en El Salvador la implementación del gobierno electrónico depende de un marco legal de buen gobierno que garantice cada uno de los pilares fundamentales de este derecho de gobernanza.

2.2 Relación de gobierno electrónico en la transparencia y rendición de cuentas

En este apartado se debe tomar en cuenta que estos están estrechamente relacionados y son los que principalmente se deben de ejecutar dentro del gobierno electrónico, siendo uno de los pilares fundamentales para el beneficio de los ciudadanos y fortalecer la democracia.

Se debe saber que, dentro de esta relación se ven intrínsecamente la publicación de datos abiertos y los portales de transparencia¹⁶ como mecanismos importantes para que el ciudadano conozca y sea sabedor de lo que sucede con una institución en específico. Es importante recalcar que en este apartado los gobiernos electrónicos deben permitir la publicación de formatos abiertos, que contengan datos que faciliten el acceso a la información pública de una entidad, y así poder conocer cómo se utilizan los recursos del Estado, ya que la implementación de gobierno electrónico permite que la transparencia y la rendición de cuentas sean esenciales en el funcionamiento exitoso de la gestión pública, provocando que los ciudadanos puedan participar de manera mas efectiva en la gobernanza al ser ellos el eje principal del gobierno electrónico.

¿Por qué es importante que lo veamos desde la perspectiva de buen gobierno? Porque ***“La buena administración describe un estándar de administración. Aquella que adopta decisiones de calidad que valoran eficientemente todos los intereses en juego a través de cauces de acción abiertos y participativos, materializados en el debido procedimiento administrativo.”***¹⁷

Con todo eso se debe comprender que el gobierno electrónico lo que busca es una buena administración pública, porque este término está conceptualizado en la digitalización,

¹⁶ Es la plataforma de digital de fácil acceso al público de información relevante sobre las gestiones de las instituciones públicas, ya que el objetivo principal de los portales es que haya una mejor rendición de cuentas, fomentar la participación ciudadana y garantizar la transparencia en todas las actuaciones publicas

¹⁷ Hugo Dagoberto Pineda Argueta, «La utilización de los medios tecnológicos, un nuevo derecho de los administrados: validez y eficacia», 2023.

automatización y el uso de internet de las cosas en la administración donde el objeto principal siempre será el ciudadano.

En El Salvador podemos observar estos principios en la implementación de gobierno electrónico, inclusive dentro del marco legal, ya que podemos verlos connotados como parte esencial dentro la gestión pública, tales como en la Ley de Acceso a la Información Pública¹⁸, donde se obliga a las entidades a facilitar este acceso¹⁹ y también como la Ley de Procedimientos Administrativos donde se exhorta a las Instituciones Públicas a implementar tecnologías de la información a favor del administrado²⁰ ya que estos, como anteriormente se han establecido son los pilares fundamentales en la prestación de servicios a la población; además, estos derechos son rectificados por la Convención Interamericana de los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción donde se reconocen estos principios tan importantes, ya que como bien lo dice la ley, son importantes para la prevención, detección, sanción y erradicación de los actos de corrupción. Ampliamente en esta convención se observa cómo se busca la cultura de transparencia y rendición de cuentas por parte de los delegados del pueblo, fortaleciendo así a las instituciones públicas y dependencias estatales. Actualmente en El Salvador se cuenta con portales de transparencia y páginas web en cada entidad gubernamental, donde el ciudadano puede acceder con facilidad, como también existe el Instituto de Acceso a la Información Pública, garantizando que hayan delegados por cada entidad para que puedan brindar a la población esa información pública.

“El gobierno electrónico en El Salvador ha funcionado más allá que una aplicación tecnológica o una definición de gobierno digital, puesto que el Gobierno Electrónico

¹⁸ Artículo 3 letra G “Promover el uso de tecnologías de la información y la comunicación y la implementación de gobierno electrónico”

¹⁹ Art. 2.- Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna. Ley de Acceso a la Información Pública.

²⁰ Art. 18.- Los órganos de la Administración Pública podrán utilizar tecnologías de la información y comunicación para realizar trámites, diligencias, notificaciones, citatorios o requerimientos, siempre que dichos medios tecnológicos posibiliten la emisión de una constancia, ofrezcan garantías de autenticidad, confidencialidad, integridad, eficacia, disponibilidad y conservación de la información y sean compatibles con la naturaleza del trámite a realizar. La Administración Pública deberá implementar los mecanismos tecnológicos y electrónicos que fueren necesarios para optimizar el ejercicio de sus competencias y los derechos de los administrados. Se deberán crear las estrategias de gobierno electrónico que para tales efectos sean necesarias

representa en esencia el futuro de un Estado moderno y eficiente que vela por los intereses de todos sus miembros, garantiza una administración óptima de los recursos y controla a los funcionarios públicos.”²¹

2.3 La Relación del gobierno electrónico en la participación ciudadana

En esta relación se puede observar la manera en que la implementación de gobierno electrónico, como un mecanismo de participación ciudadana, permite que las instituciones públicas creen herramientas útiles para mejorar la participación²² en la política y puedan expresar sus opiniones ante las actuaciones del Estado, como por ejemplo, la participación en debates, creación de nuevas políticas públicas, informar o denunciar delitos, presentar quejas o sugerencias, ejercer el voto, entre otros., mediante las plataformas digitales que ofrecen las entidades gubernamentales dentro del marco jurídico aplicable, además de no solo ser parte, sino que estos también pueden verificar el estado actual en tiempo real de sus procesos constatando que se está haciendo una correcta gestión pública en cuanto a los servicios públicos que se han solicitado. Siendo esta una manera más directa y efectiva.

En El Salvador, La Ley de Acceso a la Información Pública también nos ha permitido garantizar este principio de participación ciudadana²³, en la vinculación de algunos artículos bastante importantes ya que “*La razón de hacerlo es que al emitirse una normativa de ley como libertad de expresión o el derecho de la ciudadanía a estar informada de las actividades que las entidades – (artículo 6 de la Constitución de la República de El Salvador) del gobierno hacen con los recursos del Estado está garantizando una mayor presencia de participación ciudadana en el gobierno electrónico.*”²⁴

²¹ Martínez, «TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES».

²² *la Participación ciudadana que se entiende como la integración de la ciudadanía en el proceso de adopción de decisiones del gobierno de su ciudad, autonomía o país, para que una ciudad o un país modernos proporcionen los mejores servicios y oportunidades a la población, debe contar con gobiernos abiertos y receptivos, dispuestos a escuchar lo que los ciudadanos y ciudadanas les quieren transmitir para contribuir a mejorar la política y la gestión de los asuntos públicos*

²³ Art. 3. Son fines de esta ley... “ . Promoción de la participación ciudadana en el control de la gestión gubernamental y la fiscalización ciudadana al ejercicio de la función pública.” Y k. Facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones concernientes a los asuntos públicos.” (Ley de Acceso a la información pública)

²⁴ Martínez, «TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES».

Se debe comprender que cada institución pública tiene un mecanismo de participación ciudadana según sea el servicio brindado por la entidad; en El Salvador, mediante el Portal de Transparencia, podemos observar cada una de estas áreas, donde se puede visualizar la política de participación ciudadana que está teniendo esa entidad con sus usuarios, permitiéndole al ciudadano conocer sus derechos y los servicios accesibles que este podrá tener gracias a la utilización de herramientas digitales, mejorando así, mediante la agenda de transformación digital, los diferentes niveles de participación ciudadana.

2.4 Relación del gobierno electrónico en la eficiencia y eficacia de la gestión pública

Se debe mencionar que dentro de esta relación se busca mejorar las actuaciones de la gestión pública, a fin de garantizar que todos los procesos a los que los ciudadanos quieran acceder se conviertan en eficientes y eficaces, optimizando el buen gobierno que debe prevalecer en la implementación de gobierno electrónico, mejorando todos los costos y la prestación de servicios públicos, provocando así que se reduzca el papeleo, que se agilicen los procedimientos y la comunicación entre diferentes instituciones y departamentos, municipios y distritos.

Se debe destacar que gracias a la implementación de gobierno electrónico, la automatización de los procesos es aún más eficiente y eficaz, en el sentido, que se reduce la burocracia y con mayor énfasis en la agilización de la atención al usuario, y como anteriormente lo habíamos dicho el ciudadano es el eje principal del gobierno electrónico. Además, los servicios se encuentran 24/7, consiguiendo así, que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios públicos sin ningún problema, resaltando que la eficiencia y la eficacia que caracteriza al buen gobierno se ve por completo en este tipo de actuaciones.

En ese orden de ideas podemos decir, que la implementación de las Nuevas Tecnologías de la Información ha sido uno de los factores e indicadores más importantes dentro de la gestión pública, puesto que ha facilitado la calidad de vida de las personas, el crecimiento económico de los pueblos al tener al alcance de todos los servicios públicos, haciendo énfasis en el dinamismo y desarrollo de la gestión pública.

Además, se puede ver que en El Salvador la implementación de la firma electrónica mediante la Ley de Firma Electrónica ha logrado que haya una mayor eficiencia y eficacia en el sector

público, en el sentido que ha facilitado el acceso a muchos servicios garantizando la seguridad jurídica de cada una de las actuaciones que se hagan mediante la firma electrónica, reduciendo considerablemente costos y tiempos de respuestas.

En El Salvador, también otra forma de verificar la eficiencia y la eficacia de la implementación del gobierno electrónico ha sido la creación de la plataforma de SIMPLE.SV, ya que en esta plataforma se ha logrado un acceso a todos los servicios públicos de una manera simple y rápida, cumpliendo una vez más, con los principios que caracterizan al buen gobierno, adicionalmente también se tiene la creación reciente de la Ley General para la Modernización del Estado, donde esta ley permite que muchos servicios sean modernizados para garantizar como ya anteriormente se ha dicho una mejor respuesta en tiempo real a los ciudadanos.

En El Salvador la implementación de gobierno electrónico ha ido teniendo un auge bastante grande por lo que como anteriormente se ha mencionado, el gobierno electrónico tiene etapas, que podemos resumir de la siguiente manera:

Tiene la presencia debido a que se divulga información mediante sitios de internet concernientes a la entidad, además se puede ver explícita la etapa de transacción en el sentido que existen los medios electrónicos para facilitar el acceso a la información de interés. Asimismo, están en constante transformación porque los servicios públicos van teniendo diferentes cambios a fin de facilitar el acceso de servicios públicos a la población, de manera y sobre todo lo que se puede determinar también es la participación ciudadana integrándose a los servicios o a los mecanismos de esta misma, siendo como ya lo hemos mencionado el eje principal.

Ahora bien, como se debe puntualizar todo eso en la implementación de gobierno electrónico en El Salvador con relación a las etapas.

- a) Con respecto a la presencia se puede observar que hay una gestión bastante grande de poner a disposición de la población salvadoreña, sitios web, tales como el Portal de Transparencia, sitios web de cada institución pública, la pagina web de la Presidencia de la República, entre otros.

- b) Hay una interacción entre ciudadano y Estado, tal como lo es la implementación de Unidades de Acceso a la Información Pública, donde el ciudadano mediante correo electrónico, formularios, foros y otras formas pueden acceder a esta información, como a través de buzones de correspondencia, donde algunas entidades les dan participación a los ciudadanos para presentar sus quejas o sugerencias, así como hacerlos partícipes de actividades que conlleven un acceso oportuno a los servicios.
- c) Hay una creciente de favorecimiento a la población de transacciones, donde la población puede acceder a sus servicios públicos mediante las ventanillas digitales²⁵. Muchas instituciones gubernamentales lo han puesto en práctica, como por ejemplo: SIMPLE.SV que permite el acceso a distintos tramites de diferentes instituciones, Sistema de notificación electrónica, aplicaciones para compra de hojas de libro de protocolo en la Sección del Notariado, CONAMYPE con la creación de ventanilla digital para trámites empresariales, como la digitalización en el CNR, como alianzas entre el Ministerio de Hacienda y otras entidades en la emisión de mandamientos de pago, aplicaciones de identidad digital, etc.

En pocas palabras podemos observar que las instituciones están haciendo uso de las etapas de gobierno electrónico que la Secretaría de Innovación de la Presidencia quiere implementar.

En consecuencia, el gobierno electrónico en El Salvador busca una transformación digital de ahí que surgió la primera agenda de gobierno electrónico 2018-2022, que reza de la siguiente manera: *“El estado está al servicio de los ciudadanos y la administración pública debe ser guiada por las necesidades y preferencias de los ciudadanos. Ese es el compromiso central que las entidades del sector público y la ciudadanía no deben perder de vista. Las nuevas tecnologías digitales deben, por lo tanto, servir para que las experiencias de los ciudadanos en sus interacciones con el Estado sean cada vez más accesibles, usables, eficientes, seguras y confiables. Con esta mira, el Gobierno de El Salvador define cuatro claves para su transformación digital”*²⁶

²⁵ El concepto de ventanilla única nace de la idea de que el usuario pueda tomar representación con el estado mediante el uso de internet además de que por medio de estas ventanillas se pueden identificar de manera personalizada a fin de tener una entrada única al acceso de información o de requerimientos de servicios públicos.

²⁶ Agenda 2018-2022

La estrategia del gobierno digital en el período del 2018-2022

- 1) Administración Pública guiada por el ciudadano²⁷
- 2) Simplificación de Trámites²⁸
- 3) Gobernanza para las transformaciones digitales²⁹
- 4) Disponibilidad de Recursos humanos y financieros³⁰

En ese orden de ideas, que anteriormente se ha planteado sobre la innovación digital que El Salvador busca implementar, es que no solo se desarrollen mecanismos de fácil acceso, sino que diferentes sectores se puedan ver diferenciados y bien marcados por la utilización de nuevas tecnologías. Entre los objetivos que busca la agenda digital es, la identidad digital, la innovación, educación y competitividad, modernización del Estado y gobernanza digital.

Dentro de la identidad digital debemos destacar que se busca que todos los salvadoreños tengan un acceso a servicios públicos, donde se garantice la protección de datos, un manejo de información que sea eficiente dentro de las plataformas, buscando de esta manera que todos tengan una identidad digital, donde se puede ver inmersa la utilización de firma electrónica siendo estos datos únicos mediante los documentos únicos de identidad, favoreciendo los objetivos plasmados en la agenda.³¹

Además, en la innovación digital se busca que haya educación sobre tecnología donde se pueda evidenciar, que, de manera paulatina, se esté cerrando la brecha digital que existe actualmente al no tener el acceso correcto a dispositivos idóneos, creando ecosistemas de innovación potencializando toda la infraestructura correspondiente para que haya conectividad en todo el país.

²⁷ “Se trata de transformar una administración pública que intenta servir al ciudadano desde su óptica burócrata, a una administración pública que interactúa, responde y dialoga permanente con el ciudadano; es decir una administración pública guiada por el ciudadano”

²⁸ “Información pública guiada por el ciudadano. Esto es, que los esfuerzos de las entidades públicas se orienten y sean impulsados por las necesidades y preferencias de los ciudadanos y no por sus propios intereses”

²⁹ “El proceso de transformación necesario para lograr una administración pública centrada en el ciudadano requiere un trabajo coordinado entre las instituciones, con colaboración entre las entidades y donde la información de interés se comparta”

³⁰ “Debido a la complejidad de las tareas a realizar, la inversión en recursos humanos es crucial ya que ellos son los principales agentes de cambios para una nueva era digital.”

³¹ “Reducción de las desigualdades, paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr los objetivos”

En consecuencia, para lograr todo lo posible de la agenda digital también se han buscado todos los mecanismos de capacitación para los servidores públicos a manera de lograr una mayor eficiencia en su gestión.

Con respecto a la modernización del Estado se busca poner en marcha todos los principios del buen gobierno a través de las TIC, ya que gracias a estas innovaciones, el acceso será aún más estructurado, entre los cuales la agenda digital menciona la desmaterialización de documentos y registros administrativos, modernización de servicios y transparencia de datos abiertos.

2.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalmente, con lo anteriormente dicho de la dialéctica del buen gobierno y el gobierno electrónico, con lo cual se puede denotar que en El Salvador también ha sido un paso bastante importante, dentro de la modernización de la administración pública, además de una mejoría en los servicios públicos para garantizar el acceso a una buena gestión pública por parte del Estado ante los ciudadanos.

En este artículo se ha podido dejar en evidencia la relación que tiene el gobierno electrónico con los principios de buen gobierno, siendo un garante de una excelente gestión pública como mecanismo de cumplimiento a los derechos fundamentales de los ciudadanos, promoviendo dentro del gobierno electrónico los principios esenciales que ya se han determinado con anterioridad.

Es decir que, en El Salvador, como ya se ha mencionado reiteradas veces en cuanto a gobierno electrónico este ha alcanzado grandes avances significativos, en la implementación de gobierno electrónico que se ve exteriorizado en diferentes gestiones. Sin embargo, es necesario comprender y analizar que pese a los avances tecnológicos siempre existen desafíos que siempre deben tomarse en cuenta antes, durante y después de la implementación de gobierno electrónico; a continuación, mencionaremos varios aspectos importantes y que se han considerado en este artículo.

En primer lugar mencionemos la brecha digital³², existe una considerable parte de El Salvador donde el acceso al internet es limitado sobre todo en el área rural, donde al tener una carencia de internet, el poder acceder a servicios públicos en línea se ha vuelto complejo en razón de que muchos trámites ya se encuentran en este tipo de plataformas, limitando su capacidad de acceso a estos, por lo que se vuelve necesario crear políticas públicas donde las personas en este tipo de situaciones tengan acceso, tales como centros de cómputo comunitarios, módems inalámbricas, planes de acceso al internet entre las instituciones públicas y las empresas que proporcionan dicho servicios, mantener para este tipo de lugar los servicios públicos de manera presencial, para que todos tengan acceso a los servicios sin perjudicar sus derechos, creando una cultura digital desde las necesidades de cada territorio.

En segundo lugar, se tiene la infraestructura tecnológica como parte esencial de estos desafíos que como país se deben afrontar. A medida que vaya aumentando a gran escala el gobierno electrónico, es necesario que se prevea por una excelente infraestructura que soporte la demanda creciente de servicios digitales, siendo necesario que se invierta en infraestructuras que no se conviertan en un sistema de constante falla y lentitud, a manera de seguir garantizando los principios de buen gobierno que ya se ha relacionado para apostarle a un sistema controlado y eficiente en la prestación de servicios públicos de manera digital.

No obstante, es necesaria la capacitación constante en este tipo de innovaciones en el sentido que, no se puede implementar algo sin conocerlo, es por ello, que es pertinente que todo funcionario o servidor público conozca de este tipo de herramientas tecnológicas, ya que lo que se busca es que den un servicio de calidad a cada uno de los usuarios, cumpliendo así con los principios de buen gobierno, ya que un funcionario capacitado para gobierno electrónico puede gestionar cada uno de los procesos de manera electrónica además de generar que el servicio se más eficiente y eficaz.

³² Se debe de mencionar que dentro de la brecha digital tenemos la desigualdad digital en las zonas rurales de bajos ingresos, ya que la falta de acceso a internet y dispositivos limita la capacidad de los ciudadanos para acceder a los servicios en línea como también al tener una conectividad limitada con respecto a la infraestructura de telecomunicaciones en algunas zonas del país por ser limitadas afecta la calidad y la velocidad de los servicios en línea que las instituciones han ofrecido, además de la desconfianza de los sistemas digitales sobre todo en los adultos mayores y con menor nivel educativo genera que no quieran ser gobernados por un sistema de nuevas tecnologías, así como también la interoperabilidad entre los diferentes mecanismos tecnológicos gubernamentales que han provocado una dificultad en la integración de estos servicios.

Es esencial traer a colación la resistencia al cambio que ciertos sectores tienen hacia la innovación provocando que haya una obstaculización a la implementación de nuevas tecnologías, es por ello, que es necesario que se implemente una cultura de transformación, donde se refuercen los conocimientos que se tienen sobre nuevas tecnologías desde temprana edad desde los centros educativos y en todo ámbito de conocimiento, a fin de que se vea como un mecanismo de acción para mejorar y cambiar los procesos cotidianos, educando desde los límites y los alcances de las nuevas tecnologías así como también seguir apostando a los servicios financieros digitales.

Además, es necesario también reforzar las políticas en cuanto a protección de datos y la información sensible, por lo que es un desafío constante y si bien es cierto, existen normativas que contemplan la protección de datos personales como se menciona en la LAIP, es importante seguir mejorándola a fin de siempre proteger la información de los usuarios garantizando un buen gobierno electrónico. Para seguir impulsando el desarrollo tecnológico dentro del sector público es importante mencionar algunas políticas públicas y estrategias.

Es necesario apostar a la inversión de infraestructura mediante el desarrollo de una red de internet de alta velocidad, como también, de recursos tecnológicos que cubran estas necesidades en todas las instituciones públicas como en los sectores donde aún se contabiliza brecha digital de acceso al internet.

Es importante seguir transformando la agenda digital, que si bien es cierto ya existe una como tal, se debe de recordar que, así como el ser humano es cambiante y evoluciona, también las nuevas tecnologías de la información, a fin de siempre mantenerse a la vanguardia de los acontecimientos digitales.

Se deben crear nuevos mecanismos de participación ciudadana donde se facilite una íntegra interacción entre el usuario y la institución pública, a fin de crear diseños de fácil entendimiento y amigables para los ciudadanos, como también para las instituciones con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios evitando así la dilatación de procesos o de trámites.

Y como ya se mencionó anteriormente, es prioritario seguir reforzando el marco legal que es actualmente aplicable a fin de garantizar la seguridad jurídica de cada usuario.

La implementación de gobierno electrónico en El Salvador ha representado una oportunidad única donde se ha buscado la modernización de la administración pública, como la mejora de los servicios públicos, promover el desarrollo económico y social. Sin embargo, es importante entender que este proceso requiera de un compromiso a largo plazo, una inversión sostenida en tecnología y capacitación, como además de la participación activa de todos los actores involucrados.

Así también es necesario crear estrategias de colaboración, tanto en el sector privado como en el sector público, para generar una sinergia entre ambas entidades para acelerar la implementación de gobierno electrónico.

En conclusión, la implementación del gobierno electrónico en nuestro país ha sido un gran paso a la consolidación del buen gobierno, demostrando que en la interrelación entre ambos se han consolidado los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión pública, que si bien es cierto, siguen existiendo desafíos que superar aún, se puede considerar que a largo plazo El Salvador se podría convertir en un referente regional con respecto a la implementación de gobierno electrónico; siempre y cuando se mantenga el compromiso adquirido y sostenido con la mejora de calidad de los servicios públicos y el fortalecimiento de la democracia, así como también, seguir enfatizando en el rol del ciudadano como eje principal en esta implementación e innovación tecnológica en El Salvador.

BIBLIOGRAFIA

- ARGUELLES TOACHE, EUGENIO. «LAS ETAPAS DE DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO: REVISIÓN DE LA LITERATURA Y ANÁLISIS DE LAS DEFINICIONES». *ENTRECIENCIAS: DIÁLOGOS EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO* 10, N.º 24 (15 DE MARZO DE 2022). [HTTPS://DOI.ORG/10.22201/ENESL.20078064E.2022.24.81028](https://doi.org/10.22201/ENESL.20078064E.2022.24.81028).
- ARGUETA, HUGO DAGOBERTO PINEDA. «LA UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, UN NUEVO DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS: VALIDEZ Y EFICACIA», 2023.
- CHAMORRO GONZÁLEZ, JESÚS MARÍA. «TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO. UNA VISIÓN DESDE EL PODER JUDICIAL». *REVISTA ESPAÑOLA DE LA TRANSPARENCIA*, N.º 15 (27 DE SEPTIEMBRE DE 2022): 63-77. [HTTPS://DOI.ORG/10.51915/RET.248](https://doi.org/10.51915/RET.248).
- CHÁVEZ, DÉBORA PATRICIA RIVAS, Y JORGE ALBERTO ARANDA. «CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN INSTRUMENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES SOBRE SEGURIDAD DIGITAL EN EL SALVADOR», S. F.
- HONORES CORONADO, JAIME. *GOBIERNO ELECTRÓNICO HACIA UNA TECNOLOGÍA HUMANA, Democrática y transparente*. Editado por Universidad Continental. 1.^a ed. Universidad Continental, 2022. [HTTPS://DOI.ORG/10.18259/978-612-4443-39-8](https://doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8).
- MARTÍNEZ, SYLVIA ALICIA RAMÍREZ. «TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES», S. F.
- MORALES-URRUTIA, XIMENA, DIANA MORALES-URRUTIA, LUIS SIMBAÑA-TAIBE, Y CÉSAR GUERRERO-VALÁSTEGUI. «DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DESDE UNA PERSPECTIVA COMPARADA A NIVEL MUNDIAL», S. F.

STOKER, GERRY. «EL “BUEN GOBIERNO COMO TEORÍA”: CINCO PROPUESTAS»,
1 DE ENERO DE 1998.

SANTIAGO, J. G., LÓPEZ, O. D. V., TAPIA, J. F., & GAETA, R. R. (2021).

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y ECONOMÍA DIGITAL EN LA SOCIEDAD DE
LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO: UNA REVISIÓN CONCEPTUAL.
ENCRUCIJADA REVISTA ELECTRÓNICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RODRÍGUEZ – ARANA, J., EL BUEN GOBIERNO Y

LA BUENA ADMINISTRACIÓN, EDITORIAL BOSCH, 1ª. ED., ESPAÑA, 2020

ACOSTA DÍAZ, E. (2023). ÉTICA Y PRÁCTICA DEL BUEN GOBIERNO.

BOLETÍN CEHUMA: "CIENCIA, ÉTICA Y HUMANISMO

MORALES-URRUTIA, X., MORALES-URRUTIA, D., SIMBAÑA-TAIPE, L., &
GUERRERO-VALÁSTEGUI, C. (2020).

DESEMPEÑO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DESDE UNA
PERSPECTIVA COMPARADA A NIVEL MUNDIAL. REVISTA IBERICA DE
SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMACAO, (E29), 214-224.

CALLE CALLE, SANDY, & BADÍA, ANA TERESA. (2020).

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA COMO FACTOR CLAVE PARA EL BUEN
GOBIERNO. ALCANCE, 9 (22), 78-94. EPUB 24 DE JUNIO DE 2020. RECUPERADO
EL 05 DE JULIO DE 2024,

JESÚS MARÍA CHAMORRO GONZÁLEZ, TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

UNA VISIÓN DESDE EL PODER JUDICIAL, REVISTA ESPAÑOLA DE LA
TRANSPARENCIA, ISSN-E 2444-2607, N.º. 15, 2022 (EJEMPLAR DEDICADO A:
REVISTA ESPAÑOLA DE LA TRANSPARENCIA NÚMERO 15 (SEGUNDO
SEMESTRE. JULIO - DICIEMBRE 2022)), PÁGS. 63-77

BOLAÑOS HERNÁNDEZ, A. W., & MOREJÓN DE MORÁN, M. E. (2020). LA FUNCIÓN LEGISLATIVA EN EL SALVADOR DESDE LA PERSPECTIVA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 2012-2018 (DOCTORAL DISSERTATION, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR).

ENCARNACIÓN ORDOÑEZ, SANDRA JACQUELINE; DÍAZ TOLEDO, DARÍO ALCIDES; ARMIJOS CAMPOVERDE, MARIANELA ISABEL

REFLEXIONES SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ECUADOR REVISTA EUROLATINOAMERICANA DE DERECHO ADMINISTRATIVO, VOL. 8, NÚM. 1, 2021, ENERO-JUNIO, PP. 77-97 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL SANTA FE, ARGENTINA DOI

MEDINA-QUINTERO, JOSÉ MELCHOR, ÁBREGO-ALMAZÁN, DEMIAN, & ECHEVERRÍA-RÍOS, OSIRIS. (2021).

SATISFACCIÓN, FACILIDAD DE USO Y CONFIANZA DEL CIUDADANO EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO. INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA

RODRÍGUEZ, Y. S., PÉREZ, L. B., CALDERÓN, E. Á., & ANLAS,

C. A. S. (2021). ESTADO DE LA ACCESIBILIDAD WEB DE LOS PORTALES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN AMÉRICA LATINA. BIBLIOTECAS. ANALES DE INVESTIGACIÓN, 16(1), 7-22.

PEDRO SPANO TARDIVO- EDITORIAL CONTEXTO

EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DE LA TEORÍA DEL BUEN GOBIERNO Y LA BUENA ADMINISTRACIÓN – EDICION ESPECIAL DE LA REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS- PUBLICADO EN EL AÑO 2021

LAMELAS, A. S. (2023).

LA RECIENTE JURISPRUDENCIA SOBRE LA OBLIGACIÓN DE UTILIZAR MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LAS RELACIONES ADMINISTRATIVAS. REVISTA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, (220), 183-217.

FLORES FARRO, Y. A. (2021). GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN PÚBLICA. CIENCIA LATINA REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR, 5(6), 13807-13821. [HTTPS://DOI.ORG/10.37811/CL_RCM.V5I6.1359](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I6.1359)

RIVAS CHÁVEZ, D. P. (2021). ESTRATEGIAS EN EL SALVADOR SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO, AGENDA DIGITAL, COMERCIO ELECTRÓNICO Y CIBERSEGURIDAD.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL, REGLAMENTO PARA EL USO Y CONTROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA

DECRETO LEGISLATIVO NO. 133, DE FECHA 1 DE OCTUBRE DE 2015, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL NO. 196, TOMO NO. 409, DEL 26 DEL MISMO MES Y AÑO. LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA

LEY GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, DIARIO OFICIAL NO. 166 TOMO 440 DE FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DEL 2023

LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS D. O. No 30 TOMO No 418 FECHA: 13 DE FEBRERO DE 2018 DECRETO NO 856

LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DECRETO No 534 D. O. N.º 70, TOMO N.º 391

AGENDA DIGITAL 2020-2030 DE LA SECRETARIA DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA

MENDOZA LÓPEZ, L. F., & DELGADO BARDALES, J. M. (2022).

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL: ACCESO A INTERNET Y BARRERA DIGITAL CASO LORETO- 2021. CIENCIA LATINA REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR, 6(4), 281-297.

FLORES DOMÍNGUEZ, E. A. (2021).

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA ADMINISTRACIÓN DEL PRESIDENTE NAYIB BUKELE EN EL MARCO DE LA CUMBRE MUNDIAL SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

OVIEDO GUEVARA, L. G. (2023).

RETOS DE LA DIGITALIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN EL SALVADOR. REALIDAD Y REFLEXIÓN, 2023 AÑO. 23, N° 57,