



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:

Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra
hacer obras derivadas



Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA, SEDES ELECTRÓNICAS.

ELECTRONIC PUBLIC ADMINISTRATION, ELECTRONIC HEADQUARTERS.

Alexis Amaya Báez¹

Resumen:

La Administración Pública Electrónica es el resultado del dinamismo de las TIC, adaptadas a la gestión administrativa del Estado, esta se desarrolla en un marco de innovación y constante cambio, ya que el ordenamiento jurídico vigente debe estar supeditado a la celeridad con la cual se descubren nuevos medios tecnológicos. Las Sedes Electrónicas son un instrumento que se ha desarrollado a partir de los lineamientos tecnológicos y que son de utilidad para realizar con eficacia y eficiencia las funciones de la Administración, estas herramientas han innovado completamente la relación entre administración y administrados, por cuanto con ellas existe un canal de participación más directo que da como consecuencia un control más estricto a los actos o demás formas de manifestación de la administración. Existe una problemática en cuanto el desarrollo normativo es escaso respecto a las nuevas situaciones que esto conlleva, ya que no hay una legislación suficiente para salvaguardar los derechos de los administrados en los casos de conflicto referentes al uso de las TIC. En este orden de ideas este trabajo busca establecer los conceptos y lineamientos que se deben seguir para una buena gestión de la función administrativa en pro de la utilización de las TIC.

Palabras clave: Administración, tecnología, información, ciudadano. sede, derechos.

¹ Estudiante de derecho de la Universidad Católica de Colombia. Correo electrónico: aamaya94@ucatolica.edu.co
– Docente director: Dr. Marco Emilio Sánchez Acevedo.

Abstract:

The Electronic Public Administration is the result of the dynamism of the TIC, adapted to the administrative management of the State, it develops in a framework of innovation and constant change, since the current legal order must be subject to the speed with which they are discovered new technological means. The Electronic Headquarters is an instrument that has been developed based on the technological guidelines and that are useful to carry out effectively and efficiently the functions of the Administration, these tools have completely innovated the relationship between administration and administered, since with them exists a more direct channel of participation that gives as a consequence a more strict control to the acts or other forms of manifestation of the administration. There is a problem regarding the normative development is scarce with respect to the new situations that this entails, since there is insufficient legislation to safeguard the rights of those managed in cases of conflict concerning the use of TIC. In this context, this paper seeks to establish the concepts and guidelines that should be followed for a good management of the administrative function for the use of TIC.

Keywords: Administration, technology, information, citizen. headquarters, rights

Contenido

Introducción	6
1. Administración Electrónica.....	7
1.1 Concepto doctrinal.	8
1.2. Concepto tecnológico.....	11
2. La Sede Electrónica.....	12
2.1. Contenido de la Sede Electrónica.	13
2.2. Tipos de Sede Electrónica.	14
2.3. Dogmática y desarrollo en distintos escenarios.	16
2.3.1. Chile.	16
2.3.2. España	17
2.3.3. Unión Europea.	19
3. Desarrollo normativo y seguridad jurídica de las sedes electrónicas.....	19
3.1. Desarrollo del marco legal colombiano.	20
3.1.1. Principio de interoperabilidad de la información.....	23
3.1.2. Principio neutralidad.	24
3.1.3. Principio de accesibilidad.	25
3.1.4. Principio de disponibilidad.	25
3.1.5. Principio de seguridad.....	26
3.1.6. Principio de condiciones de calidad.	27
4. Derechos de los ciudadanos referentes a la Administración Pública electrónica.	27
4.1. Derechos en el marco legal colombiano.	29
4.2. Derechos en relación con convenios internacionales suscritos y ratificados por Colombia.	31

Conclusiones..... 32
Referencias..... 34

Introducción

Este artículo busca observar la Administración Pública Electrónica, haciendo énfasis en las Sedes Electrónicas como herramientas capaces de facilitar la gestión administrativa en pro de los fines mismos del Estado. Es necesario realizar una compilación de conceptos de cada uno de los aspectos importantes que se trataran en el escrito, ya que, si se observa detenidamente, existe una problemática por la falta de nociones respecto a de los lineamientos que se desarrollaran, debido a que los ordenamientos jurídicos, especialmente el colombiano, carecen de una legislación extensiva a las dinámicas sociales y legales que conllevan la implementación de medios electrónicos en la Administración Pública.

En primer lugar es relevante resaltar una conceptualización de la Administración Electrónica, en el entendido que encontramos cierta dicotomía en la aplicación de nociones porque se tiene una idea de que la administración tradicional es la que puede dirigir los trámites y servicios, mientras que la tecnología es una herramienta de apoyo de segundo plano que se aleja de los preceptos propios del derecho, por tal motivo, cabe aclarar que al integrar taxativamente los dos conceptos encontramos que son un complemento idóneo para la gestión administrativa y que de por sí, se ha convertido en una necesidad de los Estados implementar un Gobierno Electrónico, capaz de ir a la punta con los avances tecnológicos, y con esto sacar provecho para mejorar la eficacia y eficiencia de las entidades que realizan las funciones asignadas por el estado para así materializar los derechos y obligaciones de los cuales son titulares los administrados, es decir, la aplicación del concepto de Administración Electrónica va más allá de un interés transitorio de los gobiernos, ya que se ha convertido en preocupación global implementar dichos mecanismos de manera inmediata, esta preocupación se observa en los distintos tratados y convenciones internacionales que buscan impulsar el uso de las TIC, esto se puede lograr realizando una prospectiva para abordar tal desafío , bien lo dice el Doctor Marcos Sánchez (2016).

(...) Se requiere avanzar en incrementar la oferta de datos abiertos y en la calidad de la información en línea para ciudadanos y empresas; masificar los trámites y los servicios en línea para diferentes dispositivos electrónicos y tecnologías digitales; sustentar la toma de decisiones mediante las TIC; asegurar que todos los gobiernos locales brinden servicios transaccionales al ciudadano; acelerar el uso de las TIC en la justicia, la salud y la gestión de

los derechos ciudadanos; impulsar la coordinación y la interoperabilidad de la administración pública basada en estándares abiertos respetando la protección de datos personales; completar el marco legal y normativo de las TIC en el sector público para desplegar su potencial y responder a las mayores demandas de la sociedad, y desarrollar estrategias nacionales que den confianza al ciudadano en el uso seguro de las TIC en la Administración Pública. (p.90).

Una forma específica de lograr con tal cometido sobre la Administración Electrónica es la regulación de la creación, contenido y finalidad de las Sedes Electrónicas. Estas herramientas de comunicación, participación y gestión directa de los ciudadanos respecto a la Administración, son de suma importancia ya que son la fuente primaria de desarrollo y promoción de las TIC por parte del Estado. La información y la prestación de los servicios públicos que pueden ser llevados a cabo a por medio de las Sedes Electrónicas san al estado una seguridad de que la gestión administrativa cumple a cabalidad con el precepto de celeridad, el cual es de suma importancia para la gestión administrativa, en cuanto los administrados se sienten más satisfechos con una relación con la Administración más participativa y ágil, además las Sedes Administrativas se desarrollan en distintos tipos, ya que las mismas dinámicas del desarrollo tecnológico permiten a la Administración, crear sedes electrónicas en portales más accesibles a los administrados.

El desarrollo legislativo debe estar en constante movimiento para que la ley sea garante del uso de las sedes electrónicas y así la confianza de los particulares para utilizar dichos medios electrónicos, un marco normativo acoplado a las necesidades del cambio y el desarrollo, fomenta de manera tacita el uso y la eficiencia de una buena Administración Electrónica, en este punto se puede hablar de los llamados derechos de cuarta generación, que deben ser acoplados a las constituciones de los Estados así como lo antecedan los derecho de primera segunda y tercera generación, para así brindar una mayor seguridad jurídica que conlleva a fomentar beneficios tales como la celeridad, publicidad y transparencia de la Administración.

1. Administración Electrónica

La Administración Electrónica es propuesta que tiene el Estado para que por medio de sus instituciones puedan implementar el uso de las TIC en la gestión administrativa, esto con el fin de

coordinar, implementar y desarrollar políticas públicas capaces de satisfacer las necesidades en la sociedad y en si mimo del Estado Social de Derecho.

Por medio de esta se buscan desarrollar programas centrados en la prestación de servicios al ciudadano, también mejorar la participación del mismo y con ello mejorar la eficacia en el cumplimiento y prestación de los servicios públicos.

La eficacia del ordenamiento jurídico mediante la buena Administración Pública da como principio establecer una clara sincronización entre los mecanismos surgidos a partir de las TIC y su buena implementación para lograr los objetivos propios de un Estado, por tanto, la Administración Electrónica da una posibilidad para que el cumplimiento de los derechos del ciudadanos a partir de los servicios que presta la Administración sean más efectivos y los medios de comunicación para la relación Administración y administrados sean caracterizados por una mediación clara y eficaz para realizar así un complemento propio de la buena Administración , siendo este, la participación efectiva de los ciudadanos.

1.1 Concepto doctrinal.

La Administración Electrónica es objeto de estudio por varios doctrinantes, ya que como se mencionó en el acápite anterior, esta es una propuesta que tiene el Estado para mejorar las condiciones del ciudadano y la prestación de los servicios públicos en pro del desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones. El dinamismo que debe tener la Administración y su acoplamiento a ellas es necesario, por consiguiente encontramos distintos autores que han tratado de conceptualizar la Administración Electrónica, teniendo en cuenta que es de suma importancia, dado la evolución de los mecanismos de participación ciudadana que se pueden generar a partir de una Administración más adecuada al contexto actual, el contexto de globalización y modernización a partir de las TIC, también es relevante mencionar que al encontrar un desarrollo acelerado de las nuevas tecnologías, el Estado a través de sus instituciones, debe resaltar y llevar la Administración Pública electrónica a un punto de relevancia lo suficientemente notorio para que el desarrollo en los Estados sea más prominente, siendo así podemos ver las distintas conceptualizaciones que dan un precepto claro de lo que es la Administración Electrónica, primero encontramos a Cardona (2009) que nos da su concepto respecto a la Administración Electrónica planteándola como “todas aquellas iniciativas que implican el uso de las TIC en la gestión de la Administración Pública (...) se pueden agrupar en dos grandes aspectos,

por un lado el acceso de los Ciudadanos a la información y, por otro, la prestación de servicios públicos y trámites”(p.26).

Por parte de la doctrina jurídica el autor Bocanegra (2011) cita en su obra a José Ángel Martínez Usero y trae un acápite importante para el desarrollo de la Administración Electrónica.

La Administración Pública, influenciada por los cambios tecnológicos del sector privado, por la revolución tecnológica producida por el comercio electrónico y por el proceso de modernización interna, ha iniciado un camino de tecnificación que supone transformar los servicios de la Administración Pública tradicional para ofrecer servicios por medios electrónicos, configurando lo que se ha denominado como Administración Electrónica” (p.35).

De esta manera no encontramos una conceptualización propia de la Administración Electrónica pero da a entender como la modernización y los cambios directos que trae consigo la globalización que por consiguiente lleva a la Administración Pública a hacer una inclusión de las TIC para el buen desarrollo de la misma, porque con este dinamismo que debe ser implementado se puede llegar a mejorar de manera sustancial la gestión tanto interna y la relación con los ciudadanos que debe ser dinámica y directa para poder llegar a ser más eficiente y cumplir con los fines mismo de un Estado.

Siguiendo con esta conceptualización de la Administración Electrónica podemos resaltar el aporte realizado por García Morales (2013).

La Administración Electrónica es el uso de los medios y las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas con el objeto de mejorar los servicios públicos. Implica una transformación de las administraciones para ser más eficientes, y responder de este modo a las nuevas exigencias de rapidez, disponibilidad y simplicidad que la sociedad de la información demanda. Es un proceso imparable al que están abocados los gobiernos e instituciones públicas de los Estados modernos, una evolución hacia nuevas formas de gobierno electrónico y abierto. Buena muestra de ello es la enorme cantidad de normas, planes, inversiones, iniciativas y actuaciones en materia de Administración Electrónica que están teniendo lugar en todo el mundo desde el siglo pasado. Los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en las administraciones públicas quedan plasmados principalmente en documentos. Éstos recogen las actuaciones, decisiones y resoluciones administrativas que

evidencian el cumplimiento de los distintos pasos de la tramitación y son el principal soporte de la interrelación que tiene lugar con los administrados. (p.7).

Es de suma importancia resaltar las nuevas exigencias que plantean el buen funcionamiento de un estado a través de una buena Administración Pública, la Administración tradicional está enmarcada por procedimientos burocráticos que ponen de precedente un formalismo extremo que ha desencadenado en desconfianza para el ciudadano sobre las instituciones que prestan los servicios públicos, por tal motivo y ante la demanda de los ciudadanos a mejorar sus condiciones la implementación de una Administración Pública electrónica da una satisfacción a la celeridad y disponibilidad con la cual la Administración debe actuar para de esta manera ser más efectiva y congruente con la función pública que a esta atañe.

Finalizando con la contextualización del concepto de Administración Electrónica traemos a colación lo dicho por Delgado García y Oliver Cuello (2009) los cuales exponen como el progreso y el desarrollo de las TIC son necesarias para la Administración de la siguiente manera.

El revolucionario nacimiento y desarrollo de las tecnologías de la información y el conocimiento (...) ha obligado a las Administraciones públicas a dar un paso más y adecuar su actividad a la nueva realidad actual. Así, con la introducción de estos nuevos medios, se persigue una Administración permanente abierta y accesible de forma inmediata desde cualquier lugar del mundo, capaz de mejorar y personalizar los servicios que presta al ciudadano y con una mayor eficiencia, eficacia y calidad en su actividad. Este nuevo concepto administrativo se basa principalmente en el uso intensivo de estas nuevas tecnologías con el principal objetivo de mejorar la eficiencia interna, las relaciones interadministrativas y las relaciones de la Administración con los ciudadanos, aunque debe tenerse en cuenta que, a pesar de esta mejora de los circuitos de información (ya sea ofreciendo más la cantidad o facilitando el acceso), sus relaciones no se ven modificadas de forma sustancial. Por ello, conviene destacar que esta nueva Administración no va más allá de la introducción de estos nuevos medios a un modelo administrativo ya existente con el único fin de hacerlo más sencillo, eficaz y capaz de dar respuesta a las necesidades de cada momento. Así, gracias a la simplificación, reducción y optimización que se ha experimentado en la mayoría de los procedimientos se ha conseguido una Administración menos costosa y más ágil y eficaz. Menos tiempo, más rendimiento y mayor calidad: tres elementos indispensables que avalan su viabilidad. (P.203).

En efecto, observamos como los distintos autores toman elementos en común para la definición de la Administración Electrónica, dando por cierto la necesidad de implementar dichas TIC para mejorar la gestión administrativa del Estado y la relación que tiene la Administración con los administrados, por tal motivo y siguiendo los lineamientos del presente escrito damos relevancia a la implementación de las sedes electrónicas como pilar fundamental de la buena Administración a través de la Administración Electrónica.

1.2. Concepto tecnológico.

Abordar un concepto tecnológico, ayudara al lector a comprender como la implementación de las TIC en la Administración Pública puede tener un origen interdisciplinar sin perder la idea principal del enfoque jurídico y administrativo que debe ser abordado, es por eso que en primera medida se observara la definición del concepto de tecnología, ya que la Administración Electrónica tiene como fundamento el desarrollo e implementación de las nuevas tecnologías que la ciencia desarrolla. La tecnología según Tenessa (1974).

La palabra «tecnología» es de acuñación reciente en el léxico español. (...) Antes se hablaba solamente de técnica, en contraposición a la ciencia pura, para designar los conocimientos aplicados. Y aunque etimológicamente «tecnología» debiera equivaler a tratado de la técnica o conjunto de las técnicas, resulta que en la práctica no es así: sigue haciendo referencia a los conocimientos aplicados, pero comprende algo menos y algo más que el término «técnica». (p.403).

La Administración Electrónica, viendo el termino electrónica, como aquella herramienta tecnológica utilizada para facilitar el uso de la Administración , toma estas técnicas que no deben ser vistas en sentido estricto como bien lo dice la autora, para que con estas, se pueda dar un efectivo cumplimiento a la buena Administración Pública, además, en el contexto actual encontramos un ecosistema de tecnologías disponibles, que permiten que sean estas herramientas propias de adaptabilidad para realizar proyectos como un afianzamiento más concreto a la Administración Electrónica.

Los conocimientos adquiridos y el dinamismo social que trae consigo la aparición de nuevas tecnologías deben ser de provecho para la Administración que en todo caso recaerá como un bien directo para mejorar la relación con los administrados y poder efectivizar la participación de estos

en la Administración, en el caso concreto a través de las sedes electrónicas, que son, sin más, una herramienta tecnológica.

2. La Sede Electrónica.

El uso de las TIC en la gestión administrativa se debe al hecho de que los avances tecnológicos deben ser utilizados por la Administración para mejorar el cumplimiento de las funciones que le atañen a la misma, es así como en ocasiones anteriores se discutía como se podían implementar determinados instrumentos para desarrollar dicha gestión, se pueden encontrar ejemplos como lo ilustra la Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política (RCDCP. 2012)” la incorporación de determinados instrumentos, como la máquina de escribir o la tabuladora mecánica inventada por Hollerith, que funcionaba con tarjetas perforadas, conllevaron en su momento una importante modificación en las formas de gestión de la Administración Pública” (p.119). Por tanto, encontramos como ahora es necesario implementar modificaciones y conceptualizar sobre los nuevos instrumentos que se han desarrollado a partir de las nuevas tecnologías, por consiguiente, se resalta la aparición y uso inminente de la Sede Electrónica en la Administración Pública.

La Sede Electrónica es el mecanismo e instrumento idóneo para dar una apertura más efectiva a la relación que tiene el ciudadano con la Administración, bien lo describe Galindo, F., y Rover, A. (2009) “La Sede Electrónica es el medio en el que los ciudadanos se relacionan con las Administraciones en el modelo de e-Administración, al igual que las oficinas físicas lo son en el modelo de Administración «tradicional».” (p.205). Porque es a partir de esta que la Administración puede consignar información y servicios de manera actualizada, siendo este un medio para presentar la oportunidad a los ciudadanos de acceder de manera más directa y rápida a los mecanismos de participación y gestión administrativa, tales como, la iniciación de trámites, consulta de procesos, consignación de sugerencias, respuestas a inquietudes referentes a la Administración y demás, entre otros.

La titularidad de la Sede Electrónica corresponde a la Administración Pública en sí misma, porque está en el uso de la potestad administrativa y por ende contiene una responsabilidad sobre ella, ya que al ser esta un instrumento de planeación y buena Administración pretende ser un elemento más para llevar al cumplimiento de los fines del Estado, de igual manera se presenta el anterior acápite de manera estricta, siendo expreso en que la titularidad pertenece a la Administración Pública a efectos de la responsabilidad sobre su contenido, ya que se puede

presentar casos donde la Sede Electrónica sea creada materialmente o gestionada por empresas privadas por cuestiones de practicidad.

Así mismo la Sede Electrónica debe tener ciertos requisitos en su creación formal, como bien lo dice Carrillo (2017).

La Sede Electrónica debe crearse mediante un acto formal, que tiene que ser publicado, en el que se determinarán sus principales características. De la propia regulación se desprende la posibilidad de que la Sede Electrónica sea gestionada y/o administrada por un tercero u otra Administración Pública. (p.68).

Es necesario hacer precisión en la titularidad, creación y gestión de la sede administrativa ya que es imprescindible para salvaguardar los derechos y seguridad de los ciudadanos, tener claridad sobre la responsabilidad del contenido que consigna la Administración en sus sedes electrónicas.

2.1. Contenido de la Sede Electrónica.

La Sede Electrónica debe tener un contenido acorde a su función y el servicio que presta, esto es depende de la entidad o entidades titulares de ella, pero estrictamente no hay un contenido formal o establecido por ley de manera expresa que dicte lo que la Sede Electrónica debe contener en el caso colombiano, por tanto para hacer un acercamiento al contenido que debe tener ella se hace una lectura a groso modo de los manuales de gobierno en línea expedidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que exhortan a las entidades a proceder en la creación de sedes electrónicas para la buena Administración con los siguientes contenidos:

- I) Elementos transversales, identificación e investigación de las necesidades de los usuarios para así poder aplicar esto a la interacción efectiva, también promoción y actualización de la infraestructura tecnológica e implementar un sistema de gestión de seguridad de la información.
- II) Información, accesibilidad de los usuarios a la información correspondiente al funcionamiento y servicio prestado por la entidad.
- III) Interacción, habilitación de instrumentos de comunicación de doble vía, donde se puedan recibir consultas y promover peticiones.
- IV) Transacción, las entidades deben dar la posibilidad al usuario de disponer de trámites y servicios como por ejemplo autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales, estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos y actos administrativos electrónicos.
- V) Transformación, las entidades deben realizar intercambio de información de modo que no sea tan limitado el funcionamiento entre sí, con esto se busca simplificar procedimientos y tramites.
- VI)

Democracia, hace referencia al incentivo por parte de las entidades a mejorar la participación ciudadana en una Administración Electrónica, haciendo seguimiento de políticas y proyectos, de tal modo que haya un dialogo abierto de peticiones y sugerencias que mejoren el desempeño de las entidades.

Es necesario también hacer referencia a los lineamientos que dicta el artículo 6 del Real Decreto 1671 de 2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ley 11 de 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que desarrolla el contenido que debe disponer las sedes electrónicas en el marco jurídico español:

Toda Sede Electrónica dispondrá del siguiente contenido mínimo: a) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas. b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la Sede Electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual. c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede. d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita. e) Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en este Real Decreto, sean admitidos o utilizados en la sede. f) Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede. g) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la Sede Electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

En general se observan unas directrices que la Sede Electrónica debe tener en su contenido para satisfacer así su fin de herramienta de la Administración Electrónica que pretende desarrollar de manera más eficaz y eficiente sus funciones, teniendo en cuenta que cada entidad tendrá una potestad en el marco del contenido de su sede, dependiendo las necesidades, funciones y servicios que esta tenga asignada.

2.2. Tipos de Sede Electrónica.

La Sede Electrónica no se puede estar limitada únicamente en su definición a una dirección electrónica que corresponda con la titularidad de una Administración Pública, como suele ser

concebida debido al carácter general que tiene esta noción, por tanto, encontramos como Oliver (2011) expone:

La Sede Electrónica no es una dirección electrónica, sino que se accede a la sede a través de una dirección electrónica de forma que, en realidad, la Sede Electrónica es una web o un sitio en Internet (un conjunto de páginas web) de una Administración Pública, que permite a los ciudadanos acceder, a través de las redes de telecomunicaciones, a un conjunto de informaciones y servicios puestos a su disposición. (p.45).

La Sede Electrónica entonces debe ser clasificada desde un punto de vista más extenso, entendiendo que existen distintas maneras de concebirla y materializarla, ya que según los avances tecnológicos, la modernización en general y teniendo en cuenta que el gobierno electrónico busca por medio de las TIC mejorar su gestión, cada plataforma o mecanismo innovador que sea más eficaz para lograr el cometido, debe ser utilizada, ya que la Administración debe estar presente donde se encuentre el ciudadano, por ende, la Sede Electrónica puede encontrarse materializada en distintos tipos.

La Sede Electrónica a través de las redes sociales, “el advenimiento de las tecnologías electrónicas de comunicaciones hace posible la creación de instrumentos – las redes sociales virtuales – capaces de explotar la diversidad y el conocimiento distribuido espacial y temporalmente en formas realmente útiles y beneficiosas para la sociedad en muchos dominios.” (González, D. L. G. L. M. 2015. P.44). Las redes sociales se dan como un campo de interacción masivo y permanente de los ciudadanos es el ingreso a las redes sociales, tales como, Facebook, Twitter, Instagram, entre otras, por consiguiente, la Administración es integradora de estas herramientas que permiten el fácil desarrollo de las comunicaciones y participación del ciudadano, además, dado su carácter masivo, los beneficios de formar sedes electrónicas a través de estos medios resulta bastante acorde para desarrollar la buena Administración Electrónica.

La Sede Electrónica a través de Apps, las plataformas de distribución digital de aplicaciones móviles permiten que distintos actores puedan crear Apps, las cuales desempeñan una función fundamental en el mundo moderno, ya que con la aparición del Smartphone, los ciudadanos tienen acceso a la información de manera permanente, la Administración se apropia de esto, crea Apps, que prestan un servicio propio de la Sede Electrónica como se mencionó anteriormente , así el

ciudadano tiene como fuente directa en su Smartphone la posibilidad de interactuar con la Administración y realizar todo tipo de trámites que esta disponga en un menor tiempo posible.

La Sede Electrónica a través de blogs, el blog es un sitio web que debe ser actualizado periódicamente para ser objeto de fuente de información, estos se utilizan por parte de la Administración como un canal creador de relación con el ciudadano, en el cual se publica información de interés público relevante.

Así mismo, encontraremos que, con el desarrollo constante de las TIC, harán que la Administración se apropie de estos avances y siguiendo esta directriz, la Sede Electrónica de adecue e implemente en todos aquellos escenarios donde su funcionabilidad sea más acorde con la interacción del ciudadano.

2.3. Dogmática y desarrollo en distintos escenarios.

La Administración Electrónica es un concepto globalizado que los Estados acogen y desarrollan como una perspectiva de progreso hacia la buena Administración y está a través de las sedes electrónicas deben seguir mandatos para salvaguardar la seguridad jurídica y el buen funcionamiento en la prestación de los servicios públicos, independientemente del Estado al cual se haga referencia, por tal motivo es importante resaltar el desarrollo que se presenta en distintos Estados, abordando un punto de vista regional, siendo este el caso chileno, una perspectiva más específica, tomando el caso español, justificado en el avance legislativo que España tiene respecto al tema y un contexto internacional, trayendo a colación La Unión Europea como un importante referente en las relaciones de derecho internacional público.

2.3.1. Chile.

La Sede Electrónica en Chile presenta problemas similares al caso colombiano, la legislación que regula y tipifica con claridad las sedes electrónicas es muy escasa, ya que si bien es cierto desarrollan estrategias de gobierno en línea y uso de las TIC en la Administración Pública, no se hace referencia de manera específica a la creación, contenido y finalidad de estas. Actualmente en Chile encontramos sedes electrónicas como Tramite Fácil, que permite a los ciudadanos pagar impuestos, conocer información y realizar procedimientos administrativos, también, se desarrollan sedes electrónicas en redes sociales y demás con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Es pertinente mencionar, teniendo en cuenta la observancia realizada a la dirección electrónica (<http://www.gob.cl/>), que de manera general Chile presenta un desarrollo efectivo para

la implementación de una Administración Electrónica, ya que Chile es un país destacado a nivel latinoamericano por su estabilidad política y económica, presenta las condiciones para generar sedes electrónicas idóneas que cumplan a cabalidad con los fines propios de la Administración , a pesar de la carencia de legislación respecto al caso específico.

Por lo demás, las sedes electrónicas en Chile si tienen un carácter especial, respecto a las presentes sedes electrónicas en Colombia, para hacer referencia a estas diferencias y al contenido propio de las sedes electrónicas en Chile, se trae a colación a Téllez Tolosa, L. R. (2008).

Las páginas principales de los gobiernos de Chile y de Colombia (...), presentan estructuras generales similares, destacándose la imagen y el diseño en la de Chile, mientras que la de Colombia es plana y con alto contenido textual. La estructura de Chile, se da en cuatro bloques claramente definidos:

- Proyectos y políticas públicas. Describe el estado de los proyectos presentados por la presidencia.
- Presidencia de la República. Destaca de manera especial la figura presidencial e incluye información textual sobre la constitución política, estructura del gobierno chileno, pero en general se concentra en la institución presidencial.
- Noticias y temas de interés. Las noticias hacen referencia, exclusivamente a asuntos gubernamentales, es decir, no son noticias de contenido general, sino asociadas a aspectos de la Administración gubernamental.
- Chile regional y sitios de gobierno. Presenta dos desplegables, en los cuales aparecen las diferentes regiones que integran el país, y los diferentes organismos del gobierno, las cuales presentan una estructura similar a la página principal, no tiene posibilidad de retorno.
- Otros. Tiene la página principal, links a fotografías del ejercicio presidencial, chilenos en el exterior, prensa-presidencia, agenda de la presidencia y efemérides. (p.15).

Las sedes electrónicas tienen lineamientos propios en Chile con similitudes a las de Colombia, pero en todo caso, la implementación de las mismas se hace de manera efectiva, siendo objeto de controversia la falta de legislación taxativa al respecto.

2.3.2. España

En España, la Administración Electrónica se desarrolla por primera vez de manera especial en la Ley 11 de 2007, esta ley tiene como objeto reconocer el derecho que tienen los ciudadanos a

relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, también da las pautas necesarias para la implementación de la Administración Electrónica creando el marco conceptual y jurídico bajo las cuales se debe regir y da como obligación a las instituciones la efectiva promoción de los medios electrónicos para así enmarcar una buena Administración .

La Sede Electrónica es desarrollada en la LEY 11 de 2017 en su artículo 10.

La Sede Electrónica. 1. La Sede Electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y Administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias. 2. El establecimiento de una Sede Electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. 3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas. 4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias. 5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

La Administración Electrónica en España, toma relevancia por cuanto si trae conceptos propios enmarcados en el ordenamiento jurídico que hacen posible un desarrollo más productivo y eficiente en la creación de sedes electrónicas, que son sin más, herramientas necesarias para la interacción de la Administración con el ciudadano, siendo así, una condición muy favorable al contexto español, por tanto, “la situación de España en relación con la Administración Electrónica es buena. (...), la *Global E-Government Survey 2010* de Naciones Unidas, que coloca a España en el noveno puesto mundial en el índice de desarrollo de la Administración Electrónica” (Galvan, J. y Garcial, P. (s.f.) p.1). Siendo España un buen referente para el desarrollo del ordenamiento jurídico colombiano en el marco legal de las sedes electrónicas.

2.3.3. Unión Europea.

La Unión Europea es una comunidad política de derecho, que acoge a los Estados de Europa para aplicar una gobernanza e integración común. Las características propias de esta Administración, como lo son su escasa presencia territorial en los Estados pertenecientes y la interacción de los funcionarios de distintas nacionalidades hacen que el uso de las nuevas tecnologías sea de relevancia para efectivizar el funcionamiento e interacción de los sujetos que comprende.

La Unión Europea está constituida bajo el funcionamiento de una democracia representativa, pero no por esto ha dejado de un lado la participación directa de los ciudadanos en la Administración de la misma, aquí es donde toman relevancia las sedes electrónicas de la Unión Europea para el dinámico intercambio de información con los ciudadanos.

Se evidencia la implementación de las TIC en la Unión Europea en el Plan de Acción 2011-2015, el cual fue objeto de la declaración de Malmö de fecha 18 de noviembre de 2009, el objetivo general del Plan de Acción es facilitar la transición de la Administración actual hacia una nueva generación de servicios administrativos electrónicos a nivel local, regional, nacional y europeo. También encontramos La Estrategia Europea 2020, la cual busca que los ciudadanos tengan mayor acceso a los servicios que presta la Administración a través de sedes electrónicas, proyectando una cultura del uso de las TIC por parte de los sujetos actores en la Administración y de igual manera promover la inversión de los Estados en el fortalecimiento de estas herramientas tecnológicas para aumentar el porcentaje de participación e interacción ciudadana referente a la Administración.

3. Desarrollo normativo y seguridad jurídica de las sedes electrónicas.

La Administración Pública no puede ser reacia a los avances tecnológicos, especialmente a estos que contribuyen a mejorar la eficiencia de la gestión administrativa, por esto es necesario tener un dinamismo normativo, un desarrollo en el ordenamiento jurídico capaz de abarcar cada una de las situaciones que se pueden presentar a partir del uso de las TIC en la Administración. Es a partir del ordenamiento jurídico que se puede incorporar una cultura del uso de las TIC para a gestión administrativa, las sedes electrónicas al ser un portal de información y funcionamiento de la Administración debe estar salvaguardado por un conjunto de normas aplicables a cada caso concreto, ya que siempre se deben mejorar los sistemas de seguridad de los datos consignados en ella y además prerrogativas que den pautas para su estructuración y acceso.

Si existe un marco normativo claro y por consiguiente una seguridad para los administrados, los ciudadanos utilizarán las sedes electrónicas más fácilmente y de manera más frecuente ya que en la actualidad podemos observar un panorama de desconfianza a los trámites en línea, por ende, el ordenamiento jurídico debe acoplarse y servir de apoyo para la utilización de estos medios, ya que “la AE no se vende sola (...). A pesar de las ventajas de todo tipo que se admite tiene la AE, (...) los ciudadanos se encuentran más cómodos y seguros actuando a través de los cauces de la Administración tradicional.” (García, J.A. 2010. p. 292). Al tipificar y regular las sedes electrónicas de manera más completa, esto cambiará y la Administración Pública electrónica tendrá mayor cobertura.

3.1. Desarrollo del marco legal colombiano.

En Colombia las entidades disponen de un manual de funcionamiento de la Sede Electrónica, en el cual se consigna todo lo referente a ella. En el desarrollo del presente trabajo el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones profirió un Decreto reglamentario en el cual consigna la reglamentación parcial de la Sede Electrónica, en este se encuentra una ampliación de los preceptos ya contenidos en la ley 1437 de 2011, que es la pionera en hacer referencia a una reglamentación taxativa en el marco legal colombiano de las Sedes.

El Decreto es el 1413 del 14 de agosto de 2017, da una definición de las Sedes Electrónicas, así como también presenta los contenidos mínimos que esta debe tener, lo anterior se encuentra en el artículo 2.2.17.7.1. el cual dispone:

Sedes electrónicas. La sede electrónica es una dirección electrónica que permite identificar la entidad y la información o servicios que provee en la web, a través de la cual se puede acceder de forma segura y realizar con todas las garantías legales, los procedimientos, servicios y trámites electrónicos que requieran autenticación de sus usuarios. La sede electrónica deberá garantizar la igualdad en el acceso a la administración pública y el respeto a los lineamientos de calidad, usabilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad, confidencialidad, disponibilidad, estándares abiertos, seguridad y privacidad en la información, servicios y trámites provistos de conformidad con los lineamientos del Manual de Gobierno en línea, el Marco de Referencia y Arquitectura TI. Corresponde a cada entidad pública adoptar su respectiva sede electrónica mediante acto administrativo, el cual deberá contener, como mínimo, la siguiente información: dirección electrónica, identificación de la entidad o entidades

encargadas de la gestión de la misma y de los procedimientos, servicios y trámites puestos en ella a disposición de los ciudadanos e identificación de los canales de acceso.

Además, en el siguiente artículo, nos trae a colación las características mínimas que debe tener una Sede Electrónica, lo que realmente supone una innovación a la reglamentación en el marco jurídico colombiano, en el artículo 2.2.17.7.2. dispone:

Características mínimas de la sede electrónica: La sede electrónica deberá tener como mínimo las siguientes características:

1. Aplicaciones móviles: Como componente opcional de la sede electrónica se podrá integrar el uso de aplicaciones móviles para garantizar un contacto permanente con el usuario.

2. Identificación: La dirección electrónica de referencia a la sede debe incorporar de forma visible e inequívoca el nombre que la identifique como tal, pudiendo utilizarse la denominación actual del sitio web de la entidad para identificarla siempre y cuando cumpla con las características de una sede electrónica. La sede electrónica utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura con la misma, sistemas de firma electrónica basados en certificados de servidor web seguro o medio equivalente.

3. Políticas de seguridad y tratamiento de información: En la sede electrónica deberán publicarse las políticas y procedimientos que rijan el tratamiento adecuado de la información de la entidad, en la cual se deberá informar a los usuarios sobre el tratamiento que se le dará a sus datos personales, el propósito de su recolección y los derechos que tienen a accederlos, actualizarlos, corregirlos y revocar las autorizaciones que hayan otorgado. Así mismo, se informará sobre las condiciones, el procedimiento y los mecanismos puestos a disposición para ejercerlos.

4. Procedimientos y trámites electrónicos: A través de la sede electrónica se realizarán todos los procedimientos, servicios y trámites electrónicos que requieran autenticación electrónica de sus usuarios. La sede deberá admitir el uso de las credenciales de autenticación otorgadas por los operadores de Servicios de Autenticación Electrónica y/o Autenticación de cédula digital a los usuarios.

5. Servicios de la sede: La sede electrónica deberá contar con los siguientes servicios mínimos: relación de los servicios disponibles en la sede electrónica, información a los usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación, formulación de peticiones, quejas y reclamos, acceso al estado del procedimiento o trámite, comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por la entidad o entidades que abarca la sede, calendario de días hábiles, fecha y hora oficial.

6. Términos y condiciones de uso: En la sede electrónica deberán publicarse los términos y condiciones de su uso que señalarán como mínimo la identificación de la sede, entidad titular, naturaleza jurídica de la entidad o entidades responsables, el objeto de la sede, los derechos y obligaciones de la entidad y de sus usuarios respecto de su navegación y el uso de la información publicada, información necesaria para su correcto uso, propiedad intelectual, servicios electrónicos de información al usuario, niveles de garantía requeridos o utilizadas en la sede.

El decreto reglamentario es un claro avance a la reglamentación de la Sede Electrónica, pero en todo caso este decreto presenta la falencia en que únicamente reglamenta las Sedes Electrónicas de la Rama Ejecutiva, dejando a un lado los demás medios de Administración que tiene el Estado. Ya que la implementación de este debe de total cobertura para suplir las necesidades de los ciudadanos, no está de más mencionar que la interacción con la Administración no debe ser parcial y la necesidad de mejorar los medios e implementar mecanismos más eficaces para desarrollar todas y cada una de las funciones del Estado es una necesidad que está supeditada al desarrollo tecnológico y los nuevos medios de interacción que tienen los ciudadanos. Otra falencia que presenta el Decreto emitido por el ministerio es que no se encuentran en su totalidad las funciones que puede brindar una Sede Electrónica, limitando a la prestación de una información, la recepción de quejas o consignas de consultas de procedimientos, limitando así el accionar de las demás funciones que le puede asistir y como lo hemos dicho en acápite anteriores, la herramienta tecnológica, las Sedes Electrónicas tienen relevancia en la interacción y participación de los ciudadanos en la Administración, la efectividad se cumple cuando las Sedes Electrónicas permiten mejorar la Administración mediante su intervención, más allá de un simple medio de consulta o medio para presentar quejas o reclamos sobre algún respectivo trámite o procedimiento.

Pero es importante resaltar que, el antecedente reglamentario en el cual se consignan las bases y principios de las Sedes electrónicas además de la necesidad de su creación se encuentra regulada en el artículo 60 de la Ley 1437 de 2011 la cual dispone:

Toda autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica.

La autoridad respectiva garantizará condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno Nacional.

Podrá establecerse una Sede Electrónica común o compartida por varias autoridades, siempre y cuando se identifique claramente quién es el responsable de garantizar las condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Así mismo, cada autoridad usuaria de la sede compartida será responsable de la integridad, autenticidad y actualización de la información y de los servicios ofrecidos por este medio.

Este artículo nos da una serie de principios que deben seguir las autoridades administrativas para la creación, objeto y funcionamiento de la Sede Electrónica para el desarrollo de la buena Administración Pública, principios que deben ser cumplidos taxativamente y que dan las prerrogativas fundamentales para el establecimiento de la Sede Electrónica.

3.1.1. Principio de interoperabilidad de la información.

El principio de interoperabilidad de la información busca que la Administración sean más dinámica respecto a los procedimientos, tramites o en general prestación de los servicios a los ciudadanos, en cuanto, existe la posibilidad que se dé una complejidad en la prestación de dichos servicios a raíz de la participación de distintas entidades.

Las entidades deben ser capaces de crear a través de las sedes electrónicas canales de información que permitan al ciudadano no realizar trámites innecesarios como presentar documentos que ya reposen en una entidad, a otra, también es claro que una mayor interoperabilidad entre las entidades, permite que el cumplimiento de las funciones de la Administración Pública en tanto la prestación de los servicios no corresponde a una entidad determinada, sino por el contrario, debe existir una congruencia y operatividad conjunta entre todas las entidades creadas para realizar una buena Administración Pública. Es importante resaltar la importancia de este principio como lo hace la Revista de Sociedad de la Información (2009):

La interoperabilidad contribuirá a la mejora del funcionamiento de los servicios públicos en la atención al ciudadano y es imprescindible para que los ciudadanos sean libres de elegir el canal y los medios a través de los cuales quieren relacionarse con las administraciones públicas. Además, evitará la duplicidad de esfuerzos y la posibilidad de hacer un seguimiento de sus asuntos pendientes en tiempo real tanto por parte de las entidades que participan como de los propios ciudadanos logrando que éstas puedan cooperar en la resolución de los procedimientos a la vez que colaboran en dotarse de los mejores medios para ello gracias a la reutilización. (p, 13).

Las sedes electrónicas deben seguir este principio por cuanto sus contenidos y funciones deben estar trabajando en coordinación, facilitando al ciudadano la navegación en las mismas, manejando los tramites que sean necesarios para la satisfacción de las necesidades cotidianas que debe suplir la Administración para que así sea más fácil prestar los servicios públicos e incentivar el uso de las TIC.

3.1.2. Principio neutralidad.

El principio de neutralidad busca una libertad para los proveedores de las redes y servicios de utilizar las sedes electrónicas para la prestación de los servicios sin ninguna restricción, es decir, permite que la información que los ciudadanos y la Administración necesitan estén al alcance en diferentes alternativas tecnológicas, siempre buscando la implementación de nuevos avances tecnológicos en el ámbito del dinamismo normativo sin la necesidad restricciones más allá de las que son perjudiciales para su uso eficiente y la utilización de estos recursos. Ya que como bien lo dice el autor Carles Alonso Espinosa (2000) “el principio de neutralidad tecnológica permite la aplicación analógica del derecho cuando la actividad realizada es exactamente la misma independientemente del soporte utilizado, lo que supone implícitamente la existencia de límites en la aplicación de normas vigentes para actividades novedosas” (p, 87). De este principio se puede decir que la Administración Pública debe utilizar preceptos comunes abiertos, de manera que, los ciudadanos puedan entrar a las sedes electrónicas con la seguridad de tener una tipificación general y estandarizada independientemente de los cambios que, dada su naturaleza, pueda llegar a sufrir, como lo son los avances tecnológicos.

3.1.3. Principio de accesibilidad.

El principio de accesibilidad es el cual da las garantías para que la información y los servicios que se prestan a través de las Sedes Electrónicas, sean públicos, mostrados de manera tal, que cualquier persona sin perjuicio alguno de su situación o caso particular, condición social y estrato económico pueda tener acceso al contenido de la sede. Siendo así se actúa conforme al artículo 78 de la constitución política de Colombia “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo casos que establezca la ley”, como se observa, es un derecho de carácter general que debe ser cumplido a cabalidad y va acorde con las finalidades de la Administración Pública para el buen uso de las Sedes Electrónicas, además, la transparencia de la gestión pública debe ser optima, dando la posibilidad a los ciudadanos de tener toda la información disponible de manera rápida, sin complicaciones de índole formal, ya que la Administración Electrónica busca precisamente la facilidad de los medios de Administración que conllevan a que las Sedes Electrónicas sean un instrumento de accesibilidad para los ciudadanos en su relación directa con la Administración .

Este principio tiene un papel relevante porque es el que desarrolla varios derechos fundamentales como lo es el de la igualdad, acceso a la información y debido proceso, entre otros, ya que al tener una Sede Electrónica con una transparencia inocua y efectiva da mayor seguridad a los ciudadanos para realizar sus trámites y tener un control sobre la gestión administrativa del Estado.

3.1.4. Principio de disponibilidad.

El principio de disponibilidad es de suma importancia, por cuanto enmarca una clara diferenciación al respecto de las sedes administrativas ordinarias, ya que como es de saber, las sedes administrativas ordinarias están regidas bajo una burocracia y una tendencia a la formalidad exagerada, la imposición de horarios, filas, procedimientos que, por razón de su naturaleza, la Administración no puede llevar a cabo de manera inmediata. La disponibilidad como principio preceptúa que las Sedes Electrónicas deben ser accesibles de manera ininterrumpida, sin la restricción más allá de cumplir con lo imposible, como lo sería una atención al ciudadano de vía chat directa, pero los demás procedimientos que son sistematizados deben estar disponibles a cualquier hora, toda vez que esto mejoraría la gestión administrativa y la reacción del ciudadano, dando una mayor celeridad a todos los trámites que sean propios de la entidad.

La disponibilidad debe tener unos criterios enmarcados al cumplimiento de la buena Administración Pública, tomando como base la eficacia de los servicios que son prestados de manera sistematizada, siempre teniendo una observancia de la calidad de los mismos, ya que el ciudadano al agilizar los trámites debe tener la confianza necesaria, que en todo caso, cuando por alguna circunstancia específica deba asistir a la sede administrativa ordinaria, aquellos documentos o trámites realizados por medio de los medios electrónicos sea eficaz y veraz en todo su sentido. Esta disponibilidad como ya se mencionó en líneas anteriores va encaminada a lograr una mayor celeridad en las actuaciones administrativas, un ejemplo de ello es lo dispuesto en el Decreto 0019 de 2012 en su artículo 7.

Las autoridades (...) deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

3.1.5. Principio de seguridad.

La seguridad es un principio fundamental para el desarrollo de los derechos y garantías de los ciudadanos, las Sedes Electrónicas deben disponer de sistemas que den la certeza de que la información consignada en ellas este seguro y libre de todo riesgo. Costas, S. J. (2014) expone de manera clara.

Si bien es cierto que todos los componentes de un sistema informático están expuestos a un ataque (hardware, software y datos) son los datos y la información los sujetos principales de protección de las técnicas de seguridad. La seguridad informática se dedica principalmente a proteger la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información. Por tanto, actualmente se considera generalmente aceptado que la seguridad de los datos y la información comprende tres aspectos fundamentales: - Confidencialidad, es decir, no desvelar datos a usuarios no autorizados; que comprende también la privacidad (la protección de datos personales). - Integridad, permite asegurar que los datos no se han falseado. - Disponibilidad, esto es, que la información se encuentre accesible en todo momento a los distintos usuarios autorizados. (p. 21 – 22).

Por consiguiente, las Sedes Electrónicas deben estar protegidas en todo caso, para salvaguardar, la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad, además de los demás derechos de los cuales se hará mención en un acápite posterior.

3.1.6. Principio de condiciones de calidad.

La Sede Electrónica debe seguir los lineamientos establecidos para el cumplimiento de las funciones administrativas y la prestación de los servicios públicos, en la Constitución Política encontramos las directrices de la función administrativa, que en todo caso deben ser llevadas a cabo conforme los fines esenciales del Estado, la Constitución Política en general da las pautas tanto en su parte dogmática, hasta en su parte orgánica de los principios y forma organizacional del Estado, que a través de sus entidades prestan servicios a la comunidad de la mejor manera posible, todo esto para que en ningún momento la Administración este supeditada a fallas y toda su gestión sea realizada de manera eficaz y eficiente. Un ejemplo específico de los lineamientos que deben seguir las Sedes Electrónicas lo encontramos en el artículo 365 de la norma superior, el cual reza, “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.”

Las condiciones de calidad orientan a la Administración Pública a que su actividad siempre este a servicio de la satisfacción del ciudadano, esta calidad no es en sí, el fin mismo, sino que es un medio por el cual se llega a lo mencionado en el párrafo anterior, ya que esta calidad se puede observar como un parámetro fundamental para la verificación de la validez de la actuación administrativa.

4. Derechos de los ciudadanos referentes a la Administración Pública electrónica.

Los derechos de los cuales son titulares los ciudadanos, tienen una relación directa con los principios mencionados en el acápite anterior, ya que a partir de estos se pueden cumplir de manera más eficiente las garantías que el Estado está obligado a brindar a las personas. En las Sedes Electrónicas, siendo estas un mecanismo relativamente nuevo, que, aun siendo implementado desde el desarrollo de las TIC, deben por lo demás, tener un marco garantista de los derechos y un desarrollo normativo que permita brindar seguridad y limitar el ejercicio de las facultades de la Administración.

El Estado debe afrontar las dinámicas de la sociedad, sus cambios y desarrollos, la aproximación a una Administración Pública Electrónica es fundamental para el desarrollo de la eficacia de la gestión administrativa, además un buen desarrollo de garantías ante la innovación, permite tanto a la Administración como a los ciudadanos realizar sus funciones y labores de manera más coordinada y segura.

Los derechos que debe proteger el Estado referentes a la Administración Pública Electrónica están directamente relacionados en primera instancia con los derechos fundamentales, derechos que la doctrina ha clasificado en tres, los derechos de primera, segunda y tercera generación, una breve contextualización de estos la puede dar el autor Prado, H. G. G. (2009).

Los primeros son los llamados derechos individuales y que surgieron con mayor fuerza a partir de la revolución francesa; sin embargo, estos son inherentes al hombre y nace con el hombre por lo que su vigencia es de siempre. Los segundos surgieron en la época de la revolución industrial en Inglaterra y son los llamados derechos sociales y económicos. Y los terceros de data reciente son los conocidos como derechos colectivos o de los pueblos. (p.4).

Teniendo en cuenta estos derechos, damos cuenta que la clasificación está incompleta, al no tener en cuenta una posible inclusión a una denominación de derechos llamados, derechos de cuarta generación, concepto que “se refiere a la aproximación del Estado al ciudadano, facilitando el acceso a los servicios de Administración y creando nuevas formas de apropiación social de la tecnología.” (Bustamante, D. J. (2007). P.20). La inclusión de los derechos de cuarta generación en las constituciones de cada uno de los Estados, está supeditada a los cambios sociales que anteceden la aparición de las demás clasificaciones de los derechos, dinámicas sociales que promueven una mayor protección al ciudadano y una mayor seguridad jurídica para que existan más garantías al hacer uso de las TIC. Por lo demás se debe plantear una analogía con los derechos tipificados expresamente, ya que a partir de estos se podrán derivar mecanismos de protección que den como resultado la inclusión y creación de nuevas fuentes de inclusión e implementación de la Administración Pública Electrónica.

4.1. Derechos en el marco legal colombiano.

La Administración Pública Electrónica, mediante sus Sedes electrónicas da al Estado una serie de cargas para que con estas pueda darse un buen funcionamiento en la gestión pública, estas cargas pueden ser vistas como una serie de responsabilidades que emanan de las garantías constitucionales y los derechos que le corresponden a los ciudadanos, derechos que deben ser respetados y protegidos por parte de las entidades a la hora que cumplir sus funciones, por tanto, el incumplimiento de estas garantías y derechos da al Estado una responsabilidad directa que se puede observar en el artículo 90 de la Constitución Política.

El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas. En el evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de uno de tales daños, que haya sido consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo, aquél deberá repetir contra éste.

Por tal motivo, es relevante señalar los derechos que le corresponden al ciudadano referentes a la Administración Pública Electrónica, en el entendido que, si bien no se pueden observar de una manera especial, ya que la carta superior es vinculante a cualquier norma positiva, ya que todas deben derivar de esta y los derechos que se presentan taxativamente en ella solo son desarrollados por la normal especial. Es pertinente traer a colación lo dicho por el autor Cassagne (2016) sobre el manejo de los derechos y garantías en un nuevo ordenamiento jurídico, específicamente en un Estado Social de Derecho.

La realidad actual muestra que estamos ante un nuevo escenario jurídico constitucional que se proyecta con intensidad a la mayoría de las instituciones del derecho público, particularmente al derecho administrativo. Para explicar lo que acontece se habla de neo constitucionalismo y no se puede desconocer que se ha operado un cambio radical en el sistema de las fuentes del derecho, que se refleja tanto en su interpretación como en el papel que cumplen los jueces en el Estado de Derecho. El fenómeno que se ha generado a través de una transformación paulatina y gradual del sistema del derecho constituye un producto de la propia dinámica del Estado de Derecho que se va nutriendo de nuevas herramientas para realizar sus fines, en un escenario caracterizado por la aceleración del tiempo histórico. (p.18).

La Constitución como fuente primaria del ordenamiento jurídico es aquella que nos da las pautas para determinar aquellos derechos que poseen los ciudadanos, así mismo se puede decir

que los tratados internacionales vinculados mediante el bloque de constitucionalidad presentan garantías que deben ser salvaguardadas por las instituciones.

Por consiguiente, la constitución trae unos derechos fundamentales los cuales deben ser cumplidos sin excepción alguna, la Administración está obligada a proteger derechos como el derecho a la libertad, igualdad y no discriminación, ya que cada uno de los ciudadanos debe tener las garantías suficientes para no ser discriminado por ningún motivo para acceder a el uso de la Administración Electrónica; Derecho a la intimidad, haciendo énfasis en el derecho que tiene el ciudadano de conocer, actualizar, y rectificar informaciones que se hayan recogido en bancos de datos de las entidades públicas; El derecho de acceso a documentos públicos; El derecho de petición, ampliamente regulado y fundamento de la participación ciudadana en la sede administrativa así mismo el derecho al debido proceso, ya que por medio de las Sedes Electrónicas cabe la posibilidad de realizar trámites involucren de manera directa este derecho. Estos son, los que de manera general deben ser salvaguardados y garantizados por el Estado colombiano para el cumplimiento de una buena Administración Pública.

De manera especial encontramos los derechos consagrados en la ley 1437 de 2011, tipificados en el artículo 5, son aquellos que de manera específica regulan la relación de las personas ante las autoridades, estos son:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el

artículo 13 de la Constitución Política. 7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. 8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

4.2. Derechos en relación con convenios internacionales suscritos y ratificados por Colombia.

La Administración Pública Electrónica ha sido desarrollada como un tema de interés a nivel internacional, el mejoramiento de la Administración, para así lograr sus funciones y fundamentos de manera más eficaz ha desarrollado una serie de normativa en el derecho internacional público, que busca proteger tanto los lineamientos de operatividad de la Administración, como los derechos de los ciudadanos en referencia a ser Administrados por medio de estas herramientas tecnológicas, como lo son las Sedes Electrónicas. Por tal motivo es importante resaltar la normatividad a nivel internacional que Colombia ha desarrollado y suscrito y ratificado, ya que con este se da un soporte más estricto y confiable para la protección de las garantías fundamentales que tienen los ciudadanos en su interacción con la Administración Pública Electrónica.

Como se hace mención en acápite anteriores, la regulación de las Sedes Electrónicas en especial, no ha sido completamente perfecta, aún está encaminada a un acoplamiento por parte de los ordenamientos jurídicos para su total cobertura y optimización, por consiguiente, solo es posible hacer mención de manera general y analógica, de los convenios y tratados que protegen los derechos que los ciudadanos tienen de manera ordinaria con la Administración tradicional.

En Colombia, los tratados y convenios internacionales están interpretados de manera tal que según el artículo 93 de la Constitución Política prevalecen en el orden interno, son de suma importancia en la observancia de las normas que regulan el ordenamiento jurídico, ya que su relevancia está al nivel de la norma constitucional.

Colombia ha suscrito diversos tratados sobre derechos humanos, es miembro de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), forma parte de la Organización de Estados Americanos (OEA), ha ratificado diversos tratados que protegen los derechos de los ciudadanos y las personas en general, por tanto, existen garantías suficientes para la protección efectiva de los

derechos que son objeto de la Administración Electrónica, ya que como se menciona en el acápite anterior, existe una conexidad insoluble entre los derechos que prescriben estos tratados, que son de índole fundamental, y la buena Administración a través de las TIC.

En la Sede Electrónica del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “<http://www.mintic.gov.co/>” podemos dar cuenta de existen varios memorándum de entendimiento (o MOU por sus siglas en inglés de *Memorandum of Understanding*) los cuales dan observancia de la gestión que realiza el Estado de Colombia para realizar convergencias y acuerdos sobre el uso de las TIC con diversos Estados, los cuales son importantes a la hora de relacionar los derechos que son de titularidad por parte de los ciudadanos.

Conclusiones.

Se observa la importancia de la implementación de la Administración Pública Electrónica en los Estados, ya que con esta se mejorará de manera significativa la gestión administrativa y con esto la eficacia en el cumplimiento de la función pública que debe ser desarrollada estrictamente para la prestación de los servicios públicos y el uso de los recursos estatales.

Tener un concepto claro de la Administración Electrónica, da cabida a los legisladores puedan promover proyectos de ley que regulen el marco normativo que supone este nuevo mecanismo de cumplimiento de la función administrativa, ya que al encontrar algún vacío doctrinal es complejo desarrollar normatividad, dado el dinamismo y los cambios de la tecnología, por tanto, los conceptos objetivos, sin perjuicio de cambios de índole funcional en los sistemas, son importantes para desarrollar dicha tipificación.

Es determinante para la promoción y funcionamientos de las Sedes Electrónicas una profundización en los preceptos que dan las pautas para la creación, contenido y funcionamiento de las mismas, ya que estas, son herramientas principales para desarrollar los fines mismos del Estado, aprovechando el desarrollo tecnológico que se da progresivamente en la sociedad.

Las Sedes Electrónicas son sumamente relevantes en el desarrollo de un Gobierno Electrónico, por medio de estas se puede llevar a una participación más efectiva por parte de los ciudadanos, además, se obtienen beneficios recíprocos, al ser la administración beneficiaria de poder llevar a cabo sus funciones de manera más eficaz y eficiente, también respecto al administrado de realizar

trámites y recibir servicios sin la necesidad de acudir a las oficinas públicas sujetas a restricciones, burocracias y horarios propios de su naturaleza.

Los derechos de los cuales los ciudadanos son titulares, son aquellos que por su naturaleza son aplicables a cada situación común respecto al uso de las TIC, se deben incorporar en las constituciones los denominados derechos de cuarta generación, que darán una mayor seguridad jurídica y una mayor confianza al ciudadano para que el uso de los medios electrónicos sea más efectivo y con ello se desarrollen los principios a los cuales la administración está sujeta.

En Colombia el uso de las Sedes Administrativas ya es relevante y desarrollado en la práctica, por tanto, encontramos una creación de estas, no solo en direcciones web, sino utilizando los distintos tipos de Sedes que existen, tales como redes sociales y Apps, en donde el Estado desarrolla su gestión administrativa, el único impedimento a una efectiva realización de dicho fin, de implementar una Administración Electrónica, es el de la poca regulación en el ordenamiento jurídico, ya que al encontrar solo un artículo que menciona las sedes electrónicas en Ley Estatutaria y un Decreto reglamentario el cual las regula parcialmente, deja bastantes vacíos que deben ser complementados por analogía respecto de los mandatos legales ya tipificados para la Administración Pública tradicional, por consiguiente una orientación más clara, concreta y real de los derechos y obligaciones que se derivan de la relación de la Administración con los Ciudadanos a través de medios electrónicos, dará en Colombia un desarrollo prominente en su gestión administrativa, así efectivizar el cumplimiento de las prerrogativas contenidas en la Constitución Política.

Referencias

Administración Electrónica tributaria. (2009). Barcelona, España. Editorial J.M. BOSCH EDITOR. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

Alonso, E. C. (2009). La información en la red y el principio de neutralidad tecnológica: la libertad de expresión y la difusión de información administrativa. Revista Derecho del Estado. Volumen No. 22. P.p. 83 - 128. Recuperado de: <file:///C:/Users/Alex/Downloads/DialnetLaInformacionEnLaRedYElPrincipioDeNeutralidadTecno-3135027.pdf>

Bocanegra, R. J. M., & Bocanegra, G. B. (2011). La Administración Electrónica en España: implantación y régimen jurídico. Barcelona, España. Editorial Atelier. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

Bustamante, D. J. (2007). Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria. Caracas, Venezuela: Red Enlace. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

Cardona Madariaga, Diego Fernando. (2009). Las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- en la relación Administración Pública - ciudadano, caso: Colombia y Perú. Bogotá, Colombia. Editorial Universidad del Rosario. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

Cassagne, J. C. (2016). Los grandes principios del Derecho Público (Constitucional y Administrativo). Madrid, ESPAÑA: Editorial Reus. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

Carrillo, Agustín. (2008). e-Administración. Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

Colombia, Congreso de la Republica. (18 de enero de 2011) Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Ley 1437).

Colombia, Constitución Política de Colombia. (10 de octubre de 1991).

Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. (10 de enero de 2012). "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" (Decreto 0019 de 2012)

Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (22 de octubre de 2013). "Por el cual se establecen lineamientos generales en las entidades públicas en el uso de medios electrónicos, se reglamenta el capítulo IV de la ley 1437 de 2011, y se dictan otras disposiciones."

Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (25 de agosto de 2017). "Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título 111 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales."

Costas, S. J. (2014). Seguridad informática. Madrid, España. RA-MA Editorial. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

España, Jefatura del Estado. (23 de junio de 2007), de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (Ley 11)

España. Ministerio de la Presidencia, (19 de noviembre 2009). Por el que se desarrolla parcialmente la ley 11 de 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. (Decreto 1671).

Galindo, F., & Rover, A. (2009). Derecho, gobernanza y tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento. Zaragoza, España. Editorial Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

Galvan, J. y Garcial, P. (s.f.). La Administración Electrónica en tiempos de crisis. Revista TELOS (Cuadernos de Comunicación e Innovación). Volumen No. 83. Recuperada de: https://telos.fundaciontelefonica.com/DYC/TELOS/NMEROSANTERIORES/Nmeros80106/DetalleAnteriores_83TELOS_TRIBUNA1/seccion=1268&idioma=es_ES&id=2010051711180001&activo=6.do

García Martín, J. A. (2010). La Administración Electrónica al servicio de las políticas públicas. Revista Documentación Administrativa No. 86 -87. P.p. 273 - 295. Recuperado de:

<https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=DA&page=article&op=viewFile&path%5B%5D=9672&path%5B%5D=9743>

García-Morales, E. (2013). Gestión de documentos en la e-Administración. Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

González, D. L. G. L. M. (2015). Redes sociales, instrumentos de participación democrática: análisis de las tecnologías implicadas y nuevas tendencias. Madrid, España. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

La Administración Electrónica en España: de la «Administración en papel» a la «e-Administración» (2012). Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política. Volumen No.3. P.p. 109-139, doi: 10.77707RCHDYCP-V3N2-ART425.

Olivero Cuello, R. (2011). La Sede Electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC. Volumen No. 12. Pp. 44-54. Recuperado de: <https://idp.uoc.edu/articles/abstract/10.7238/idp.v0i12.1163/>

Prado, H. G. G. (2009). Los derechos fundamentales y la aplicación en la justicia constitucional. Córdoba, Argentina. Editorial El Cid Editor apuntes. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>

Sánchez, M. E. (2016). El derecho a la buena administración electrónica. Bogotá. D.C. - Colombia. Editorial Universidad Católica de Colombia.

Santos, R. (2009). Los Principios de la interoperabilidad en la Administración Pública. Sociedad de la Información. Recuperado de: <http://www.socinfo.info/contenidos/pdf58may09/p13telefonica.pdf>

Téllez Tolosa, L. R. (2008) Sistemas de Información de Gobierno en línea e-gobierno. Caso comparativo Chile y Colombia. Revista Códice Volumen No. 4 – 1. P.p. 9-23. Recuperado de: <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/640/558>

Tenessa, A. P. (1974). La transferencia de tecnología. Revista de Administración Pública, núm 075. Madrid, España. Editorial CEPC - Centro de Estudios Políticos y Constitucionales. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>