



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO**

TESIS

**“EL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS
2020 - 2021”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR: Justo Flores Roque

ASESOR: Dr. Fernando Martín Robles Sotomayor

**Líneas de Investigación: Derecho Constitucional y
Derecho Administrativo**

San Juan Bautista – Maynas – Loreto – Perú


2022

PAGINA DE APROBACIÓN

TESIS SUSTENTADA EN ACTO PÚBLICO EL DÍA MIÉRCOLES 28 DE SEPTIEMBRE DEL 2022, EN LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, IDENTIFICADO POR EL JURADO CALIFICADOR Y DICTAMINADOR SIGUIENTE:



DR. VLADYMR VILLARREAL BALBIN
PRESIDENTE



MAG. MIGUEL ÁNGEL VILLA VEGA
MIEMBRO



MAG. LILIA REYES RUIZ
MIEMBRO



DR. FERNANDO MARTÍN ROBLES SOTOMAYOR
ASESOR

DEDICATORIA

Amado Padre Celestial te doy gracias. Doña Guchita Roque, a ti mi homenaje madrecita, para mis hijos y mi amada Gabriela.

Para nuestra alma mater UCP – Iquitos, y nuestros maestros, agradecemos por formarnos en la carrera de Derecho.

Y no me olvido de Ud. Santitos Bayona, mi eterno director de la gloriosa 313.

AGRADECIMIENTO

Expresar nuestra gratitud y agradecimiento a nuestra casa de formación profesional, la Facultad de Derecho de la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de habernos permitido adquirir los conocimientos de la hermosa carrera de las ciencias jurídicas y aspirar firmemente a ser un abogado defensor de la justicia.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 409 del 23 de setiembre de 2022, la FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los Señores:

- | | |
|----------------------------------|------------|
| • Dr. Vladymir Villarreal Balbin | Presidente |
| • Mag. Miguel Angel Villa Vega | Miembro |
| • Mag. Lilia Reyes Ruiz | Miembro |

Como Asesor: **Dr. Fernando Martin Robles Sotomayor**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 20:00 horas del día **Miercoles 28 de setiembre del 2022** en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: **"EL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020-2021"**

Presentado por el sustentante:

JUSTO FLORES ROQUE

Como requisito para optar el título profesional de: **Abogado**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, las que fueron respondidas de forma: *Satisfactoria*.....

El jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es:

Aprobado en Unanimidad.....

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Mag. Miguel Angel Villa Vega
Miembro



Dr. Vladymir Villarreal Balbin
Presidente



Mag. Lilia Reyes Ruiz
Miembro

CALIFICACIÓN: Aprobado (a) Excelencia : 18 - 20
 Aprobado (a) Unanimidad : 16 - 18
 Aprobado (a) Mayoría : 13 - 15
 Desaprobado (a) : 00 - 12

Contáctanos:

Iquitos - Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto - Perú
42 - 58 5638 / 42 - 58 5640
Leónido Prado 1070 / Martínez de Compagnon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"EL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020 - 2021"**

De los alumnos: **JUSTO FLORES ROQUE**, de la Facultad de Derecho y Ciencias políticas, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **3% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 29 de Agosto del 2022.


Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

CIRA/tr-a
385-2022

INDICE

Contenido

CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEORICO	1
1.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	1
1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	1
1.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	4
1.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES.....	7
1.2 BASES TEÓRICAS.....	8
1.2.1 DEBIDO PROCESO.....	9
1.2.1.1 Concepto, Características e Importancia	11
1.2.1.2 Normatividad y Jurisprudencia	12
1.2.1.3 Aplicación en los procedimientos administrativos virtuales.....	14
1.2.2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020 – 2021. 15	
1.2.2.1. Conceptualización básica de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 15	
1.2.2.2. Problemática de la Implementación de las T.I.C.....	16
LA UGEL MAYNAS ¿UNIDAD RENDIDORA O EJECUTORA?	18
La Implementación de las TIC en la UGEL Maynas 2020-2021	19
1.2.2.3. Implementación de las TICs en el Perú	21
1.2.2.4. Nueva legislación nacional.....	22
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	24
DEBIDO PROCESO.....	25
EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRONICO	25
DOCUMENTO ELECTRÓNICO.....	27
EXPEDIENTE ELECTRÓNICO	27
IMPLEMENTACIÓN [de medios electrónicos]	28
INTERNET.....	28
UGEL MAYNAS.....	28
CAPÍTULO SEGUNDO: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	29
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	29
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	31

2.2.1 PROBLEMA GENERAL	31
2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	31
2.3 OBJETIVOS	31
2.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	31
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	32
2.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
2.5 HIPOTESIS.....	33
2.6 VARIABLES.....	33
2.6.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	33
2.6.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LA VARIABLE.....	34
2.6.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	35
CAPÍTULO TERCERO: METODOLOGÍA	37
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.3 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.3.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.3.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.3.3 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.	38
CAPÍTULO CUARTO: RESULTADOS	38
4.1 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	39
4.1 RESULTADOS DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL	39
4.2 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2 RESULTADOS GENERALES O FINALES.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO QUINTO: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
5.1 DISCUSIÓN.....	39
5.2 CONCLUSIONES	39
5.3 RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	57
ANEXO 02 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	58

RESUMEN

“EL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020”

La presente investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Maynas 2020”, año que será recordado por el Covid 19 y las muertes que dejó a su paso, pero también por el aislamiento social como política del estado peruano, para evitar extender los contagios. Las entidades públicas y privadas tuvieron que implementar nuevas formas de atención a sus usuarios, haciendo uso de medios tecnológicos, como notificaciones electrónicas, mesa de partes virtual y firma digital. Nuestro escenario de estudio fue la UGEL Maynas, aplicando una investigación básica con enfoque cualitativo, ya que se implementó un correo electrónico como mesa de partes virtual, pero con carencias que impidieron alcanzar la finalidad para la que fue creada, afectando los derechos de los usuarios en los procedimientos administrativos virtuales, ya sea por defecto de la notificación o falta de atención de los documentos ingresados por email; concluyendo que la implementación de las TICs en la administración pública es beneficiosa, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos en los procedimientos administrativos, pero no cuando se realiza improvisadamente por emergencia, siendo deficiente la efectuada en dicha institución.

Palabras Clave: Debido proceso, procedimiento administrativo, UGEL, Maynas, educación.

ABSTRACT

“THE DUE PROCEDURE IN THE VIRTUAL ADMINISTRATIVE PROCESSES OF UGEL MAYNAS 2020”

The objective of this research was to "determine the level of compliance with due process in the virtual administrative procedures of the Local Educational Management Unit (UGEL) of Maynas 2020". A year that will be remembered by Covid 19 and the deaths that it left in its wake, but also because of social isolation as a policy of the Peruvian state in order to avoid spreading contagion. Both, public and private entities had to implement new forms of attention to their users, using technological resources, such as electronic notifications, virtual reception desk and digital signature. Our study space was the UGEL Maynas, applying a basic research with a qualitative approach, so that an email address was implemented as a virtual reception desk. Nevertheless, it had some shortages that prevented to reach out the objectives for which it was created affecting the rights of users on virtual administrative procedures. Either due to virtual notification problems or lack of interest to check documents sent by email. Thus making conclusions that implementation of ICTs in public administration is beneficial to provide a better service to citizens in administrative process. But in case of emergency, it had difficulties as it is carried out improvisedly. Because of it, the institution is widely affected.

Keywords: Due procedure, administrative procedure, UGEL, Maynas, education.

CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEORICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Existen diversidad de estudios internacionales y nacionales sobre nuestras variable, referidas al **debido proceso** y los **procedimientos administrativos virtuales**, de las cuales hemos seleccionado las principales, teniendo como principal consideración su pertinencia al tema a investigar; en cuanto a los antecedentes regionales, haciendo una búsqueda completa de los repositorios de tesis de las Universidades de la Región Loreto, hemos encontrado un trabajo de investigación, las cuales están ordenadas en función a su antigüedad, del más reciente al más antiguo, como detallamos a continuación:

1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Carlos VILLACE FERNÁNDEZ (2021), en su artículo titulado “Los principios generales del procedimiento administrativo electrónico”, señala que el procedimiento administrativo se ha desarrollado normativamente para garantizar las relaciones de la Administración con los ciudadanos y con el fin de conseguir una mayor eficacia en la satisfacción del interés general, adecuándose a las exigencias de una sociedad tecnológica, que instaura un nuevo marco normativo con el procedimiento administrativo electrónico, para solucionar las lagunas en la aplicación de las normas en este nuevo entorno, destacando los principios generales que le son propios, y que pueden servir para la interpretación y aplicación de las normas que rigen para una Administración electrónica.

GARCÍA-RAMÍREZ, O. M. (2021), en su investigación “Características esenciales del procedimiento administrativo de carácter electrónico en Colombia”, concluye que los actos administrativos promulgados en la modalidad electrónica ostentan la misma idoneidad y garantías que los encontrados físicamente, que el procedimiento administrativo de carácter electrónico tiene la finalidad primordial de garantizar los fines esenciales del Estado, fortaleciendo las relaciones entre la administración pública y los ciudadanos.

Andrés BOIX PALOP, (2020) – profesor titular de Derecho Administrativo de la Universidad de Valencia. En su trabajo de investigación titulado: “Reforma Jurídico – administrativa, procedimiento electrónico y administración local: análisis de la incidencia de las recientes transformaciones en las bases del procedimiento administrativo español sobre el régimen local”; su investigación consiste en la identificación de los factores y rasgos de la administración pública que tras las reformas de los últimos años especialmente del año 2015 ha afectado el funcionamiento de las administraciones locales. Se trata de identificar aquellos elementos que a pesar de haberse operado una reforma, son en el fondo manifestación de una clara continuidad con el modelo tradicional ya consolidadas, por un lado; y por otro, cuáles son las novedades más importantes efectivamente operadas con la reforma. Adicionalmente, se pretende explicar cómo se relacionan estas transformaciones con otros cambios previos y posteriores a la reforma del procedimiento que están transformando las bases de nuestro procedimiento administrativo y del régimen jurídico básico de las administraciones locales españolas (transparencia, protección de datos, reforma local, ...), la identificación de estos elementos, permite identificar tres factores a) continuidad general del modelo en beneficio de la expansión de las potestades de las administraciones públicas; b) descentralizar el control del Estado sobre las administraciones locales sobre la sostenibilidad financiera; c) una articulación del proceso electrónico básico común que trata de sintetizar todos estos elementos por la vía de imponer soluciones que sea en lo posible resultar costoso para los usuarios y por el contrario que el beneficio sea más y los costos sean menos.

Erick RINCON CARDENAS y Camilo VERGARA (2017), en su trabajo de investigación titulado Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico; buscaron demostrar que la administración pública se ha propuesto utilizar las TICs, para mejorar la calidad y acceso a los servicios públicos, facilitando la relación entre el administrado y la administración pública, logrando que este sea más abierto y transparente; concluyendo que la administración telemática debe ser una prioridad para los gobiernos, cuya implementación además de abordar el correcto funcionamiento de los sistemas, debe incluir el desarrollo de

una normatividad básica que hagan realidad el procedimiento administrativo por medios electrónicos, basado en el principio de equivalencia funcional.

Diana Carolina VALENCIA TELLO (2015), en su artículo publicado en la *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, cuyo título “Implementación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, realizada en la Universidad de los Andes – Facultad de Derecho, llegó entre otras conclusiones a determinar que la promoción o implementación de las TIC es un mecanismo fundamental de desarrollo del territorio y de la sociedad colombiana, promoción que dado sus inicios desde el año 2000, y que a través de las gestiones presidenciales de turno no han dejado de implementarse, buscando que a través de la tecnología se logren transformaciones trascendentales. Es importante tener en cuenta que la implementación de las TIC en el país de Colombia, no sólo es anhelo de un grupo de la sociedad política, sino que, se ha implementado como parte de un plan de gobierno a largo plazo, y que los diferentes gobiernos de turno no han dejado de implementar. La implementación de las TIC se ha convertido en una política de Estado, cuyo objetivo es abarcar desde diferentes ángulos, desde la transformación de las instituciones públicas, la capacitación de funcionarios y ciudadanos la construcción de infraestructura pública y la promoción del acceso a nuevas tecnologías. Sin embargo, a la fecha de elaboración del presente estudio, no se tiene un resultado de eficacia, dado que los resultados se verán a largo plazo; no obstante, de la implementación de la TIC por parte del Gobierno colombiano se destaca cuatro factores de éxito: uno, la creación de una institución, cuya responsabilidad recae la reforma de la administración pública y la masificación de las TIC; dos, la creación de un organismo cuya administración viene directamente del gobierno y funcionarios de alto rango, la finalidad articular la comunicación entre los diferentes sectores de la administración colombiana; tres, es el grupo de los responsables de analizar el grado de avance en la implementación de la política pública sobre gobierno electrónico por periodos de tiempo y determinar las mejoras y los retrocesos de manera objetiva; cuatro, son los responsables de los informes de gestión de los órganos responsables de sacar adelante estas políticas ayudan a mostrar a los

funcionarios públicos y a los ciudadanos el grado de avance por periodo y los principales éxitos.

1.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Jacqueline Elizabeth LIMO ABAD (2019). En su tesis para optar el título de abogado titulado “La Necesidad de Implementar el Procedimiento Administrativo Electrónico Mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una Gestión Eficiente”, realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo, llegó entre otras conclusiones a determinar que el uso de la tecnología fusionada con los procedimientos convencionales se puede mejorar el servicio, y por ende se puede generar un gran impacto, optimizando los servicios y procedimientos que brinda la municipalidad, además, esta implementación se proyectará ante la comunidad una gestión eficiente por parte de las autoridades de turno. No es novedad, ante la necesidad de la población de contar con mejores servicios por parte del Estado, en todos sus aspectos, especialmente, los procedimientos administrativos, que sea fluida y sea oportuna. De la oportuna información, depende también la eficacia y satisfacción para los intereses de los administrados, además del flujo de información es importante la capacidad de las personas a cargo del manejo de los instrumentos que son parte del sistema de información digital o virtual, el mal manejo tiene implicancias que deterioran la interrelación usuario - organismo estatal o privado, en ese escenario, los avances de la tecnología podría mejorar los servicios de la institución con la implementación de las TIC, sin embargo, no dejemos de lado el procedimiento convencional o tradicional, que comprende, entre otros aspectos la eficiencia de los servidores a cargo de estas atenciones que también cobra relevancia; según la tesista, el Estado peruano ha implementado el procedimiento administrativo electrónico en algunos organismo como por ejemplo SUNAT, SUNARP, Poder Judicial, RENIEC, OSCE, entre otros; también se ha implementado en otros países; sin embargo, la municipalidad provincial de Chiclayo aún no ha implementado los instrumentos electrónicos y el uso efectivo de la tecnología para gestionar eficientemente la documentación para brindar el servicio deseado por los usuarios, por lo que a través de la investigación, se ha llegado a la conclusión que, en la municipalidad provincial

de Chiclayo existe la necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico fusionados con los procedimientos convencionales o tradicionales, para la satisfacción de los usuarios y por ende reflejaría una gestión eficiente.

José Antonio ARÉVALO TUESTA, et.al. (abril/junio 2020) en el volumen 7 de la *Revista Inclusiones*, en su artículo sobre “*Gobernanza: Reforma y Modernización del Estado*”, realizan un estudio sobre las percepciones y opiniones de un grupo de personas que utilizan el servicio del portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, todo ello en el marco de la implementación del Gobierno Electrónico llamado también e-Gobierno, e-Government o Gobierno Digital, con el objetivo que la comunicación sea rápida. Esta modalidad de servicio ligado con las TIC (Tecnología de Información y Comunicación), promovido por la OEA en el marco de la modernización de la gestión pública. En las investigaciones realizadas se ha encontrado diferentes factores que de una u otra manera afecta dicha implementación del sistema virtual, desde la parte presupuestaria hasta la parte de la logística institucional, dado que en algunas instituciones carece de una formalidad institucional, no figura en los instrumentos de gestión, es decir, en el POI no figura como parte del servicio. A ello, se suma la inoperancia de las personas en gestión, que no han tomado conciencia como parte del plan de gestión. Si bien es cierto, el Estado ha establecido el punto de partida, con la emisión de normas administrativas de gestión, a través del cual se ha buscado masificar el servicio de internet, sin embargo, este sistema, no ha alcanzado los niveles esperados, por el contrario, este mal servicio ha sido regresar a los sistemas convencionales.

Fabiola Patricia MONTENEGRO PEREZ, (2017). En su tesis para optar el título profesional de abogada titulada “Implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico en el Perú”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo – UNT; llegó entre otras conclusiones a determinar que promover la implementación de la tecnología en la administración pública tiene una importante trascendencia, dado que, permitirá dinamizar los servicios de los procedimientos administrativos en las organizaciones o sociedades. Según la investigación realizada, es de vital importancia proveer de nuevas tecnologías a la administración, plan que tiene su base en el Estado, a través del Gobierno Electrónico, estos nuevos cambios de implementación de nuevas tecnologías,

busca facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración pública, y por parte de la administración pública la celeridad. También ha determinado, que este modelo electrónico se viene implementando en otros países, esperan alcanzar una administración cero papeles. Tal como se procede su ruta de trámite de un documento o expediente de manera convencional, desde su ingreso por mesa de trámite o mesa de partes de la institución en el documento llamado TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos). Del mismo modo se advierte que el Estado ha iniciado un plan de Gobierno Electrónico, para lo cual ha creado una serie de normas, entre las cuales se ha incluido en el Texto Único de la Ley de Procedimientos Administrativo Ley N° 27444, mediante el cual en el artículo 20° y 132° de la citada norma regula sobre una de las modalidades de notificación, es a través de la vía electrónica. Asimismo, se encuentra vigente la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, mediante el cual se regula el uso de la utilización de la firma digital, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que la firma manuscrita, de igual manera en el artículo 162.2 de la misma ley, a través del cual se ha puesto a disposición como otra modalidad de servicio en los procedimientos administrativos el expediente digital. Los Decretos Legislativos N° 681 y 827, ambas normas regulan las técnicas de modernización de los archivos de las instituciones públicas; implementar los archivos digitales impactaría de forma positiva, facilita e influye en los distintos procedimientos a cargo del Estado.

Javier Alfonso SECLÉN ARANA (2016). En su tesis titulada “Factores que afectan la Implementación del Sistema de Gestión de seguridad de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP –ISO/IEC 27001” realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” – Lima – Perú; el autor señala que las distintas instituciones se han visto fortalecidas para desarrollar sus actividades en virtud de la nueva tecnología, estas organizaciones, como tal, desde un aspecto positivo, se han desarrollado de adentro para afuera, sin embargo, desde el aspecto negativo, también se han visto vulneradas de afuera para adentro. En este caso las organizaciones públicas y su sistema de información, son franqueables, que podría poner en riesgo todo su sistema de orden digital, ya sea como amenaza o propiamente el hecho de atentar contra todo un sistema de redes que podría hacer colapsar todo un respaldo de información de los organismos

públicos y de los usuarios que se sirven de aquello. Los factores que afectan el sistema de gestión de seguridad, podría originarse por diversos nexos, ya sea propiamente por ataque informático, como los no informáticos. En consecuencia, los daños causados a los sistemas de información podrían minimizarse; sin embargo, la organización para evitar o aminorar los daños debe tomar acciones, entre ellos asignar fondos para controlar y proteger su sistema de información. También es preciso pronunciarse sobre la calidad de los sistemas de seguridad en la institución pública peruana, específicamente sobre la **norma ISO 27001**, esta norma certificable de estándar internacional establece un modelo de seguridad a implementar en cualquier organización, por lo que ésta generaría mayor confianza entre todos los que forman parte, es decir, la empresa, los usuarios, los trabajadores y por ende la seguridad pública.

1.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES

Jacqueline ELÉSPURU IJUMA & Miguel Ángel VILLA VEGA (2020) en su trabajo de tesis titulado “Las deficiencias en el procedimiento administrativo de adopciones, vulneran el interés superior del niño, en la oficina de adopciones de Loreto -Iquitos, el año 2019”, para obtener el grado de Magister en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la Universidad Científica del Perú, refieren que el artículo 29 de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General” nos define al procedimiento administrativo como “... *conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados*”, asimismo nos dicen que el Derecho Administrativo Peruano reposa sobre tres principios: simplicidad, celeridad y eficacia, a partir de los cuales se enuncian otros tantos en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y en normas especiales. Debemos tener en cuenta que “Celeridad no es prematuridad, pues administración eficiente y rápida no es administración apresurada en un resultado; resultado que puede tornarse en ilegítimo, por el solo hecho de ser excesivamente veloz su producción en desmedro del recurso procedimental impuesto por la legalidad objetiva. Morosidad es lo contrario de celeridad. Importa el retardo, mora, tardanza u omisión

en el pronunciamiento administrativo”. (Dromi, 1998, p. 784). Agregan que “Como vemos, el principio de celeridad tiene relevante importancia en el procedimiento administrativo peruano, el cual es contemplado por nuestra legislación, si bien los principales problemas que existen no son de la norma legal, sino de la aplicación del derecho, en la cual los servidores y funcionarios públicos no siempre son conscientes de la importancia del servicio que brindan a la población, siendo en muchas oportunidades, los culpables de que la celeridad no sea algo característico de nuestro procedimiento administrativo de adopción. El exceso de burocracia o la lentitud en el trámite administrativo, muchas veces se debe a los responsables de impulsarlo de oficio”. “Por eso, cuando analizamos el principio de celeridad, debemos hacerlo desde una doble perspectiva, por un lado hay que tomar en cuenta la normatividad existente que favorezca la aplicación del principio, y por otro a los trabajadores del estado, responsables de su aplicación, que deben cumplirlo en cada una de sus actuaciones y tomarlo como guía para brindar al procedimiento administrativo del dinamismo necesario”. Sobre el particular añaden que el nexo que existe entre la celeridad y la simplificación administrativa, se refiere a lograr una administración moderna del Estado. Respecto a la eficacia, citan al maestro Cassagne, quién nos dice que “El obrar administrativo requiere de una buena dosis de eficacia para cumplir los fines de interés público que debe alcanzar con su actuación. Tal fuerza de acción se ha transformado —por imperio de la propia naturaleza de la función administrativa— en un principio rector del procedimiento administrativo. El principio de la eficacia, (...) se integra con otros principios que lo complementan, tales como el de celeridad, sencillez y economía en los trámites administrativos que hacen también a la eficiencia de la actuación administrativa”. (Cassagne, 2002, p. 532).

1.2 BASES TEÓRICAS

Vamos a desarrollar el estudio de nuestra variable sobre el principio constitucional del debido proceso, el cual se extiende en su aplicación a los procedimientos administrativos, conforme lo ha interpretado dentro de su campo funcional el Tribunal Constitucional, y cómo este se presenta en los procedimientos administrativos virtuales de la UGEL Maynas, de acuerdo a la problemática existente, analizándolo desde una óptica doctrinaria en la que se considera que no

se trata sólo de un asunto concerniente a la legislación existente en nuestro país, sino también tiene componentes culturales y tecnológicos que son necesarios tener en cuenta.

1.2.1 DEBIDO PROCESO

De acuerdo con los diferentes apuntes se tiene que la observancia del debido proceso se traduce en la forma de conducir un determinado proceso en la cual se debe respetar lo que la ley exige para asegurar su eficacia sin afectar derechos de las partes, incursos en el mismo.

Cabe indicar que esta formalidad exige en asegurar o defender los derechos y libertades de toda persona; a su vez queda de parte del Estado no quebrantar estas formalidades, obligado a realizar una prestación jurisdiccional imparcial.

Apunte aparte merece este artículo de investigación que se encuentra orientado a la observancia del debido proceso desarrollado en los procedimientos administrativos que se encuentra regulado para tal efecto bajo la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado el 11 de abril de 2011, en el sentido que se viene adaptando a la exigencia para proveer servicios de calidad de manera oportuna.

Que, originalmente a través del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, publicado el 20 de marzo de 2017, se aprobó el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444. Mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se aprobó el actual TUO de la Ley N° 27444, quedando derogada la aprobada mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

Que, la Ley N° 27444, establece el procedimiento general de naturaleza administrativa que siguen los usuarios salvo la existencia de un procedimiento especial, a su vez, señala el funcionamiento que deben seguir todas las entidades de la administración pública que se indican en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Expuesto –a nuestro modesto entender – las precisiones sobre la norma que regula todos los procedimientos administrativos, nos encargaremos sobre el Principio de la observancia del Debido Proceso, el cual tiene un reconocimiento constitucional, ya que el Art. 139 Inc. 3° de la Constitución Política del Estado peruano lo menciona expresamente dentro de las garantías de la administración de justicia; sin embargo, también se levanta como un principio ordenador de todos los procedimientos administrativos, tal cual lo ha señalado el Tribunal Constitucional en las Sentencias 04289-2004-AA/TC, 0023-2005-AI/TC, 06389-2015-PA/TC entre otros, al decir que “la observancia del debido proceso, como principio constitucional, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos”.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Maynas – UGEL Maynas, tiene por finalidad, entre ellas, brindar asistencia técnica y estrategias formativas, así como supervisar y evaluar la gestión de las instituciones educativas públicas y privadas de Educación Básica y Centro de Educación Técnico-Productiva de su jurisdicción para la adecuada prestación del servicio educativo; y atender los requerimientos efectuados por comunidad educativa, en el marco de la normativa del Sector Educación. (Párrafo extraído de la Resolución Gerencial General Regional N° 196-2018-GGR, del 19 de febrero de 2018) que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

Precisamente, la presente investigación está enmarcado si la administración de la UGEL Maynas ha diseñado o ha implementado a través de los medios electrónicos una correcta vía de acceso virtual que no afecte la observancia del Principio del Debido Proceso, que se convierte en un derecho de los administrados, específicamente quienes se encuentran comprendidos en procedimientos disciplinarios por contravenir las normas administrativas de la función docente, sea nombrado, contratado o cesante, en el caso de este último, el quebrantamiento de

la norma es casi siempre en función activa, que también podría incurrir en situación de cesante.

Sobre la observancia del debido proceso, constituye una garantía para los administrados, y una obligación por parte de la UGEL Maynas, toda vez que como hemos señalado, tiene un reconocimiento constitucional, también enmarcado en el contexto internacional a través de los pactos internacionales, regulado y reconocido expresamente en la Ley 27444, el Tribunal Constitucional en forma positiva también se ha pronunciado respecto a su aplicación en todo el ámbito administrativo del Estado peruano.

1.2.1.1 Concepto, Características e Importancia

Concepto:

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados; así se encuentra regulado en el art. 29 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que entre este conjunto de actos y diligencias por parte de los administrados corresponde al principio del debido proceso, situación en las que muchas autoridades de entidades públicas vulneran arbitrariamente, existiendo así una permanente afectación a este derecho constitucional de los administrados.

La Ley de Procedimientos Administrativos Generales vigente, se ha constituido en una norma actualizada de acuerdo al desarrollo de los medios electrónicos, la misma que ha sido de ciencia e incluye entre otros aspectos (Art. 30.1) el uso del expediente electrónico para la tramitación de los procedimientos administrativos.

Características:

El principio del debido procedimiento relacionado a la implementación de las TIC en la UGEL Maynas tiene las siguientes características:

- Es un principio de orden Constitucional (Inciso 3, del art. 139).
- El Debido Proceso tiene connotación y regulación internacional, como es Pacto Internacional de Derechos Políticos y Civiles y la Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- El Estado a través de las diferentes entidades implica que para resolver conflictos debe garantizar los derechos fundamentales de las partes involucradas.

1.2.1.2 Normatividad y Jurisprudencia

La observancia del principio del debido proceso tiene su base jurídica en las siguientes normas:

Constitución Política del Perú (1993)

La observancia del principio del debido proceso, no sólo es solo observar que se cumple la formalidad, sino que esta debe enmarcarse en el tiempo, en la celeridad, o en los plazos previstos, ello con la finalidad de no afectar derechos que resultan de vital importancia para el administrado;

El debido proceso es una garantía procesal en los juzgamientos, comprende una serie de preceptos dirigidos a la protección de las personas que se encuentran en proceso de algún planteamiento en los distintos niveles de la administración pública, específicamente en la UGEL Maynas.

En lo que concierne a los procedimientos administrativos, para especificar, los trámites en la UGEL Maynas, se ha intentado establecer o habilitar el servicio de atención al usuario a través de la mesa de partes de modo virtual, implementación que tiene su base legal, sin embargo, al margen de ello el Estado viene emitiendo normas con la finalidad que las entidades públicas establezcan de forma obligatoria

la implementación de las TIC y se repercute en el bienestar de los usuarios que acuden por un servicio o reclamo de un derecho.

Jurisprudencia en las Sentencias del Tribunal Constitucional.

Exp. N° 04289-2004-AA/TC

Párrafo 19, señala lo siguiente:

“El Tribunal Constitucional considera que, estando acreditada la vulneración del derecho a un proceso debido, y, en particular del derecho a la motivación de las resoluciones, constitucionalmente previstos por los 3) y 5) del artículo 139° de la Carta Magna, la demanda debe ser estimada.

Exp. N° 06389-2015-PA/TC

De la misma fuente el Tribunal Constitucional, a través de esta sentencia en su párrafo 6, extiende que:

“que el derecho al debido proceso y los derechos que contiene son invocables, y, por tanto, están garantizados, no sólo en el seno de un proceso judicial, sino también en el ámbito del procedimiento administrativo. Así, el debido proceso administrativo supone en toda circunstancia el respeto por parte de la administración pública o privada de todos los principios y derechos normalmente invocables en el ámbito de la jurisdicción común o especializada”.

Exp. N° 01581-2013-PA/TC

El Tribunal Constitucional en el fundamento 14, ha precisado que:

El inciso 1.2 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que el debido procedimiento administrativo es uno de los principios del procedimiento administrativo. En atención a este, reconoce que, “los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho...”.

1.2.1.3 Aplicación en los procedimientos administrativos virtuales.

Conforme con el artículo 30° de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, declara expresamente que el administrado pueda realizar los procedimientos administrativos a través de la tecnología y los medios electrónicos, sin embargo, el uso de estos medios se deberá respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento administrativo electrónico, del mismo modo la autoridad deberá tomar las precauciones respecto a los administrados que carecen de este medio.

En el caso de la UGEL Maynas, si bien es cierto, existen dificultades en los procedimientos administrativos que se presentan en la modalidad tradicional o convencional sobre los procedimientos administrativos, estos no es tan dimensional como los que se presentan en las mesa de partes de forma virtual.

Los procedimientos administrativos por medio electrónico tienen la misma validez que lo realizado de manera presencial o convencional, respecto a su uso, para lo cual se tendrá en cuenta las directivas o normas que establezcan las condiciones o su uso.

Sin embargo, en algunas instituciones públicas, como el en presente caso la UGEL Maynas, ha establecido la presentación de documentos por medio virtual, entre los que se encuentran los documentos derivados de procedimientos administrativos sancionador por parte de los administrados; sin embargo, este medio virtual no está cumpliendo la finalidad de la implementación de los medios electrónicos, es decir brindar un buen servicio, en mucho de los casos el administrado se ha despreocupado en realizar el seguimiento del uso de este medio virtual.

En los procedimientos administrativos con carácter sancionador se pone en juego no la libertad, sino la responsabilidad que puede acarrear la imposición por parte de la autoridad competente una sanción de amonestación, separación temporal o definitiva; entonces, es importante que la implementación de los medios electrónicos cumpla con la finalidad de ser soporte de facilitar y beneficiar, especialmente al administrado, y en lo posible no vulnerar el derecho a un debido proceso.

1.2.2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020 – 2021.

La Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia depende administrativa, normativa y técnicamente de la Dirección Regional de Educación de Loreto.

Su propósito fundamental es implementar las políticas educativas regionales y nacionales en su ámbito territorial, conduciendo la gestión y provisión de los servicios educativos de Educación Básica, Técnico Productiva, Educación Comunitaria y Educación Superior, de manera articulada con los Gobiernos Locales, así como concertadamente con los diversos actores sociales gubernamentales y privados de su respectivo ámbito.

1.2.2.1. Conceptualización básica de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Cuando hablamos de tecnologías de la información y las comunicaciones, nos referimos al conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, etc.). En este sentido, los elementos más representativos de las nuevas tecnologías son sin duda el ordenador y más específicamente el internet, que van a permitir transmitir la información a casi cualquier lugar del mundo y facilitar la comunicación en tiempo real (on line), desde cualquier lugar del planeta que cuente con conectividad a Internet.

Estas nuevas tecnologías, como son llamadas, han incursionado en todos los campos en que se desempeñan las personas, en la sociedad de la información en que vivimos, lo que incluye los procedimientos administrativos, que han usado para su tramitación softwares especializados de gestión documentaria, que incorporan el uso del documento electrónico en reemplazo del documento en papel, el expediente electrónico sustituyendo al expediente físico, la firma digital en reemplazo de la firma manuscrita, y permiten además de una mayor eficiencia, eficacia y seguridad, también una mayor celeridad gracias a las mesas de partes virtuales y las notificaciones electrónicas, que acercan el procedimiento administrativo a favor del usuario o administrado que desde la

comodidad del lugar en donde se encuentre, y cuente con conectividad a internet, podrá incorporar documentos al expediente electrónico y ser comunicado de las decisiones de la administración con total facilidad.

No obstante lo antes señalado, comenzar a utilizar estas nuevas tecnologías en el procedimiento administrativo virtual, a veces es un trabajo que presenta diversas aristas, ya que si bien el tema tecnológico está solucionado hace más de 20 años, el tema legal se regula con facilidad en un breve tiempo, el tema cultural origina una demora mucho mayor para adaptarse a los cambios laborales que implica el uso de las nuevas tecnologías, y al cual muchas personas, incluso inconscientemente se oponen. Sin embargo, como todo proceso este se va dando en el tiempo, y la pandemia del Covid 19 ha dado un fuerte impulso a la transformación digital de nuestra sociedad, la cual estaba en camino, aunque aún tímidamente.

1.2.2.2. Problemática de la Implementación de las T.I.C.

El desarrollo económico en el mundo ha conllevado que los diferentes países desarrollen estrategias y elementos que permitan dinamizar sus actividades comerciales para brindar productos y mejorar servicios que generen mejores dividendos. De esta forma la administración de gobiernos, -de acuerdo a sus necesidades-, han creado y desplegado una serie de elementos que permitan dinamizar y facilitar el acceso a los diferentes servicios que brinda la administración pública. Nuestro país no ha sido ajeno a dicha reestructuración, las autoridades de turno han creado diversas normas legales que sirvan de estructura para implementar y desarrollar una serie de sistemas facilitados por medios tecnológicos con la finalidad de facilitar sus propias actividades y brindar un servicio a los usuarios recurrentes de forma ágil, cómoda y sobre todo dentro de los plazos.

Por nuestra parte, nuestra investigación se centra en la Unidad de Gestión Educativa Local de Maynas – UGEL Maynas, cuya finalidad es alcanzar a precisar el conjunto de factores que dificulta implementar las T.I.C. en los

procedimientos administrativos correspondiente al año 2020 – 2021, lo cual resulta atentatorio al principio del debido proceso.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Maynas – UGEL Maynas, cuya finalidad es fortalecer las capacidades de gestión pedagógica, administrativa, e impulsar la cohesión social, canalizar, asumir y adecuar a su realidad las políticas educativas y pedagógicas establecidas por el Ministerio de Educación y por la Entidad correspondiente del Gobierno Regional; entre sus funciones destaca apoyar el desarrollo y la adaptación de nueva tecnologías de la comunicación y de la información para conseguir el mejoramiento del sistema educativo con una orientación intersectorial (Ley N° 28044 - Ley General de Educación)

Cabe precisar que en la referida UGEL, existen una diversidad de procedimientos administrativos, en los cuales se han incorporado nuevas tecnologías dada la emergencia sanitaria.

Algunos de estos procedimientos administrativos son de naturaleza disciplinaria contra docentes denunciados por diversos motivos, y que han dado lugar a que se impongan sanciones, pero sin considerar su derecho de defensa ni los descargos que los infractores presentaron oportunamente por medio virtual durante la pandemia del Covid 19, pero que en la UGEL no fueron tomados en cuenta y ni siquiera descargados para ser incorporados al expediente administrativo que se mantenía en formato físico.

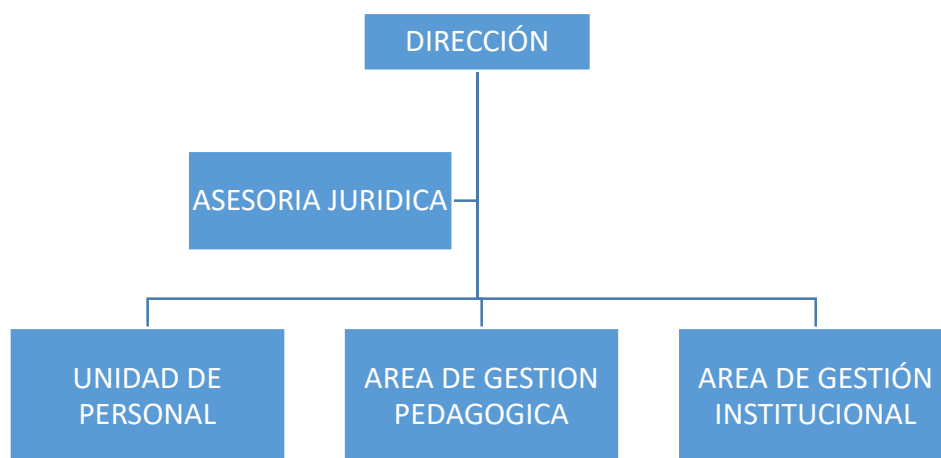
Otros casos fueron procedimientos administrativos iniciados a raíz de alguna solicitud del administrado, las cuales no fueron atendidas, justamente porque se remitieron por medio virtual, sin que fuesen descargadas oportunamente en la UGEL y mucho menos atendidas, como es lógico.

Cómo apreciamos de esos simples ejemplos, efectivamente se incorporó una mesa de partes virtual para que la UGEL recibiera solicitudes y documentación evitando el contacto personal, pero no se reguló ni se capacitó al personal para su adecuada aplicación.

Estructura de la UGEL Maynas

Cabe señalar que en la UGEL Maynas, funcionan diferentes áreas, a la vez que, se encuentra compuesto de equipos que brindan servicios diversos de acuerdo a la necesidad de los usuarios que principalmente son alumnos, ex alumnos, padres de familia, profesores nombrados y contratados, docentes cesantes y jubilados, entre otros.

Es también importante señalar que la UGEL Maynas se encuentra organizada de la manera siguiente:



LA UGEL MAYNAS ¿UNIDAD RENDIDORA O EJECUTORA?

Es conocido que la UGEL Maynas depende de la Dirección Regional de Educación de Loreto - DREL, lo que perjudica sus acciones administrativas, técnico pedagógicas, en otras palabras, la UGEL Maynas se encuentra en condición de rendidora, pese a que existe un proyecto en el Gobierno Regional Loreto para convertirla a Unidad Ejecutora. La condición de unidad ejecutora, se atribuye tomar sus propias decisiones en base a las directivas del Ministerio de Educación, lo que se evidencia otro factor que impide la implementación de las TIC.

A través de la Resolución Gerencial General Regional N° 196-2018-GRL-GGR, de fecha 19 de febrero de 2018, emitido por la Gerencia General del Gobierno Regional, mediante el cual se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Dirección Regional de Educación de Loreto y de las Unidades de

Gestión Educativa Local, precisando que la finalidad del presente instrumento es definir, dirigir y articular la política de educación; además, señala la naturaleza, finalidad, objetivos, funciones generales, estructura orgánica y funciones de los órganos y unidades orgánicas; así mismo, establece las relaciones interinstitucionales y regímenes laboral y económico, que permitan un eficaz desarrollo del servicio educativo.

[La Implementación de las TIC en la UGEL Maynas 2020-2021](#)

Creada la UGEL Maynas, en su condición de unidad rendidora, se le ha designado brindar servicios propios de una Unidad Ejecutora, dado que la autoridad regional de la DREL con la finalidad de despoblar la concurrencia masiva de usuarios en la DREL surge la necesidad de crear e implementar la UGEL Maynas.

Si bien es cierto a través del ROF, establece las funciones de la entidad, ésta hace un deslinde entre la unidad ejecutora y la unidad rendidora, tal como se lee en el artículo 4° - a) del presente documento técnico normativo, donde cita cuales son las unidades ejecutoras y las rendidoras, estando en la condición de rendidora la UGEL Maynas y la UGEL Putumayo; sin embargo, sabemos que en la actualidad ésta última ya se encuentra en condición de unidad ejecutora.

También corresponde tomar en cuenta que en el artículo 7° del mismo instrumento normativo, expresamente resalta la estructura orgánica de las UGELs, sin embargo, advertimos que por su condición de rendidora la UGEL Maynas no cuenta con dicha estructura orgánica.

En cuanto a la implementación de las TICs en la UGEL Maynas Año 2020 – 2021, previo a estos años, el Ministerio de Educación – MINEDU, ha desarrollado una plataforma virtual denominado Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de las Instituciones Educativas – **SIAGIE**- cuyo acceso es sólo para los directores de las instituciones educativas en las diferentes modalidades o nivel (inicial, primaria, secundaria, cebs) esta plataforma sirve para efectuar el ingreso de datos en el proceso de matrícula y el registro de las evaluaciones de los alumnos.

En cuanto a la UGEL Maynas brinda una serie de servicios, que de acuerdo a los mismos, algunos se encuentran condicionados a efectuarse el pago para su atención correspondiente; en otros servicios, el usuario solicita su atención ingresando por mesa de partes su solicitud anexando los requisitos exigidos y posteriormente debe apersonarse a la oficina que le corresponde proceder con su petición, para hacer su seguimiento, esta práctica es muy común.

Precisamente esta práctica de hacer el seguimiento del expediente por parte del usuario, resulta ser parte de la problemática en la implementación de las TICs en la UGEL Maynas año 2020 - 2021, al no existir una red interna o intranet de la UGEL. La administración debe implementar un modo de atención que brinde información al usuario por medio de la tecnología, posterior a la presentación de la solicitud, dado que al usuario le exigen llenar datos en el FUT (Formato Único de Trámite) entre ellos su número de celular y su correo electrónico, es decir, se le brindaría la información sobre su estado de trámite de su solicitud, evitando así, que el usuario se desplace a la UGEL Maynas.

La implementación de las TICs en la UGEL Maynas, no sólo se debe desarrollar en forma interna, sino que, se debe extender a los usuarios para que desde el lugar donde se encuentren puedan realizar sus trámites. De acuerdo a los usuarios consultados que acuden para realizar su trámite, y también a los responsables de mesa de partes de la UGEL, así como a algunos servidores responsables de procesar las solicitudes de los usuarios, la problemática para implementar las TICs pasa generalmente por el servicio de internet, que en nuestra región se encuentra en desventaja en comparación con otras regiones de nuestra patria.

Las TICs en los procedimientos administrativos en la UGEL Maynas.

Casi siempre el usuario debe hacer ingresar su expediente a la UGEL Maynas por mesa de trámite o mesa de partes como más se le conoce, este modo se le denomina ingreso físico; sin embargo, la administración en plena emergencia sanitaria por efecto de la pandemia **Covid 19**, dispuso que los ingresos de las solicitudes se deben ingresar de forma virtual, para ello creó una mesa de partes virtual www.mesadepartevirtual.gob.pe o

mesadepartesugelmaynas@drel.gob.pe, con la finalidad que los usuarios no debieran apersonarse a la UGEL Maynas, empero, la entidad no cumplía con descargar el expediente o documentos remitidos a través de esas mesas de partes, por lo que el usuario, lejos de crearle comodidad, se le creaba más problemas, debido a que para ingresar su solicitud y anexos por mesa de partes virtual le generaba costos, fotocopiar, transformar su archivo a PDF y luego remitir virtualmente, sin que fuese atendido, ya que pasados los días el usuario se presentaba ante el área competente de atención, se daba con la sorpresa que su expediente no había sido recepcionado o no podía descargarse o simplemente no se registraba en el sistema virtual, lo que generaba que tuviera que presentarlo nuevamente en formato físico, para que se proceda a su tramitación.

Esta implementación de emergencia de las TIC en los procedimientos administrativos de la UGEL Maynas, resulta una herramienta electrónica que puede alcanzar eficiencia y celeridad para mejorar una buena relación con los usuarios. Sin embargo, en su implementación por la emergencia sanitaria se presentan una serie de factores que contravienen su objetivo, es decir, en lugar de alcanzar la eficiencia y celeridad han servido para desarrollar procedimientos administrativos que vulneran principios constitucionales fundamentales, como es el debido proceso.

- **Procedimientos Administrativos convencionales:**

Cada entidad u organismo público brinda una serie de servicios o actividades que son de utilidad para los intereses de los usuarios, a través del cual esperan alcanzar un servicio, y que sea oportuno, efectuado dentro del plazo establecido conforme se encuentra establecido en la Ley que regula los Procedimientos Administrativos. En este caso, los servicios que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Maynas, es una instancia de ejecución descentralizada cuya gestión y provisión corresponde a los servicios educativos.

1.2.2.3. Implementación de las TICs en el Perú

El 21 de abril de 2021, se ha promulgado la Ley N° 31170, que dispone la implementación de Mesa de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas aplicable a todas las entidades de la administración públicas.

La indicada ley, cuyo objeto es impulsar las TICs en toda la administración pública, ello con el fin de transformar digitalmente los procesos, servicios y procedimientos administrativos, de conformidad con el Decreto Legislativo.

La ley establece un plazo no mayor de doce meses para establecer la implementación de la mesa de partes y de las notificaciones electrónicas en todas las entidades del Estado que no las tuviesen,

Esto no es algo novedoso, ya que desde hace dos décadas o algo más se viene hablando en diversas instituciones públicas y privadas, sobre la necesidad de sufrir una transformación digital, que en parte incorpora la implementación de TICs, lo cual han hecho positivamente entidades como RENIEC, SUNAT, INDECOPI O SUNARP, por citar sólo cuatro ejemplos, pero han existido otras entidades, que continúan trabajando como se hacía en la década de los 90 o antes, con registros manuscritos en cuadernos foliados, cargos en papel que después de un tiempo desaparecen fácilmente o se modifican, el pasar el expediente administrativo de una oficina a otra, sólo cuando el administrado le da el impulso, y que en suma aún siguen funcionando con una visión céntrica del Estado, sin haber evolucionado a la conceptualización de que el Estado está al servicio del ciudadano y por eso lo considera como el centro de todas sus actividades.

1.2.2.4. Nueva legislación nacional.

La Ley de Gobierno Digital aprobada por el D. Leg 1412 del 12 de setiembre del 2018, creó la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, lo que ha permitido dar pasos importantes en la transformación digital del Estado Peruano, lo cual, como ya lo hemos mencionado, se ha visto aún más, incentivado por la pandemia del Covid 19 que obligó, bien o mal, a que prácticamente todas las personas e instituciones de nuestro país comiencen a usar las nuevas tecnologías con fines laborales, comerciales y de estudio, y no sólo como fuente de diversión; en otras palabras, no ha permitido pasar del internet del entretenimiento al internet de la producción.

En ese sentido, la Ley de Gobierno Digital tiene por objeto, establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital,

servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

Cabe mencionar, que hace más de una década, dentro de la concepción de Gobierno Electrónico, cada entidad del Estado formulaba anualmente su Plan Operativo Informático (POI) el cual informaba al Organismo Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), de todo lo que planeaba hacer la entidad dentro de lo referido a implementación de nuevas tecnologías, lo cual era evaluado a través de un informe emitido a fin de año; sin embargo, en la práctica, este POI muchas veces se redujo a adquisición de computadoras e impresoras, muchas de última generación y de alto costo, pero se dejaba de lado la implementación de softwares especializados para la institución y mucho más la capacitación del personal, en consecuencia, se convirtió en una práctica infructuosa.

Tuvieron que pasar algo más de dos años, para que en plena pandemia, se apruebe el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, mediante Decreto Supremo N°029-2021-PCM del 19 de febrero del 2021, lo cual ha dado un nuevo camino para que las TICs sean realmente implementadas en todos los organismos del Estado, ya que además del objetivo primigenio de la Ley, plantea un segundo objeto que es “Establecer la condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos, en el procedimiento administrativo, y los criterios, condiciones, mecanismos, y plazos de implementación de la casilla única electrónica.

Entre otros aportes, nos brinda un mejor marco conceptual, ya que nos define al Expediente Electrónico como el *“conjunto organizado de documentos electrónicos que respetando su identidad documental están vinculados lógicamente y forman parte de un procedimiento administrativo (...). Asimismo, todas las actuaciones del procedimiento se registran y conservan íntegramente y en orden sucesivo en el expediente electrónico”*. (Art. 39)

En cuanto al documento electrónico nos dice que tiene el mismo valor legal que aquellos documentos en soporte papel, aludiendo al principio de equivalencia funcional, precisando definiciones que tuvimos anteriormente a través del DS N°

019-2002-JUS o la Resolución N° 286-2009-SUNAT, definiéndolo como *“unidad básica estructurada de información, es susceptible de ser clasificada, transmitida, procesada o conservada utilizando medios electrónicos, sistemas de información o similares. Contiene información de cualquier naturaleza, es registrado en un soporte electrónico o digital, en formato abierto y de aceptación general, a fin de facilitar su recuperación y conservación en el largo plazo. Asimismo, tiene asociado datos, que permiten su individualización, identificación, gestión y puesta la servicio del ciudadano.”* (Art. 35)

También al aludir a la casilla electrónica única, nos dice que es el domicilio digital, que sirve para recibir comunicaciones o notificaciones remitidas por las entidades de la administración pública a los ciudadanos y personas en general, lo cual el 2022 debería ser implementado en todo el Estado Peruano, ya que con fecha 21 de abril de 2021, se aprobó la Ley N° 31170 “Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas”, otorgándoles un plazo de un año para que las diferentes entidades públicas efectúen dicha implementación.

Dicha norma tiene como objeto impulsar la aplicación de las TICs en toda la administración pública con el fin de transformar digitalmente los procesos, servicios y procedimientos administrativos, conforme a la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento.

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

A continuación procedemos a definir los principales términos jurídicos, relevantes en el presente tema de investigación, a través de la cita de los diccionarios jurídicos o fuentes de las que se han extraído, los cuales vamos a presentar debidamente ordenados alfabéticamente, como detallamos a continuación:

DEBIDO PROCESO

Nuestra Constitución en su artículo 139°, sobre los Principios y derechos de la función jurisdiccional establece las pautas que deben aplicarse a los procesados en los procesos a nivel jurisdiccional.

El debido proceso es la normalidad del proceso, en la cual se debe observar la naturaleza previamente establecida: las normas propias, procedimientos propios, órganos jurisdiccionales competentes, el derecho a la defensa, entre otros, recordando que en el proceso de juzgamiento se encuentra sujeto a las garantías Constitucionales y Tratados de Derecho Internacional de Derechos Humanos.

Diversas sentencias del Tribunal Constitucional, han reiterado que la función jurisdiccional respecto al debido proceso se extiende más allá, es decir, también se encuentran obligados a cumplir este principio las entidades de la administración pública, que cita el artículo I, del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

La Ley N° 27444, Título II, Del Procedimiento Administrativo, precisa en su artículo 29° y define al procedimiento administrativo como el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados; seguidamente en el artículo 30°, de la misma norma, enmarca las pautas sobre el procedimiento **administrativo electrónico**, lo cual es materia del presente trabajo.

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRONICO

La Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, ha sido materia de innovación o adecuación a los estándares de la tecnología actual, para lo cual el Estado ha regulado a través de normas que sumado a los procedimientos convencionales están a disposición de los ciudadanos para recurrir por sus derechos e intereses.

Los procedimientos administrativos electrónicos quedan a disposición de los administrados en la medida que la administración de la entidad correspondiente no afecte el debido proceso, también surge la posibilidad de hacer uso del medio electrónico total o parcialmente, en el presente caso la UGEL Maynas, ha puesto a disposición de los usuarios el medio virtual para la presentación de sus documentos, a través de los cuales realiza entre otros, la presentación de documentos que se encuentran relacionados con procesos administrativos disciplinarios, conocidos específicamente como los descargos.

Los medios virtuales han surgido con la finalidad de crear comodidad a los administrados en los procedimientos administrativos, sin embargo, las entidades lejos de crear la fluidez en el acceso crean problemas por la desacertada implementación de los medios electrónicos, a ello se suma la incapacidad del personal y las deficiencias de la red en tiempo real de alcance óptimo.

Tomando como referencia un ejemplo de la implementación de medios electrónicos, se tiene al Poder Judicial –sede central Iquitos, que ha puesto a disposición el **Sistema de Notificaciones Electrónicas – SINOE y el Sistema de Mesa de Partes Electrónica – MPE**, este sistema de servicio en línea cumple con funciones distintas, el sistema SINOE es de dominio -por así decirlo- de la entidad Poder Judicial, a través del cual se realiza las notificaciones a los usuarios comprendidos en los procesos relacionados a materias distintos a lo penal; en cuanto al sistema MPE, está relacionado a la mesa de parte electrónica, de uso exclusivo de los usuarios para hacer llegar sus distintos recursos a los juzgados de materia civil.

Apunte aparte merece la UGEL Maynas que ha dispuesto el uso de medios electrónicos sólo para efectos de recepcionar documentos, es decir, una mesa de partes electrónica, el cual ha sido implementado sin los equipos electrónicos apropiados, por lo que pone en riesgo cautelar el principio del debido proceso para garantizar los derechos fundamentales frente a un proceso con fines sancionatorios, de allí se deduce cuán importante es que las entidades aseguren que los medios electrónicos puestos a disposición de los usuarios deben cumplir un rol importante para no afectar derechos de los administrados.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO

El surgimiento del uso de los medios electrónicos ha traído como consecuencia que se pueda hacer uso de ciertos elementos, entre los que se encuentra el documento electrónico, éste no es más que todo documento generado bajo la tecnología computacional, el formato digital o electrónico más usado en nuestro medio es el formato PDF.

Cabe especificar que el documento electrónico es un medio para acceder a la red de acceso a la entidad, sin embargo, ésta restringe el acceso, anteponiendo que los documentos deben tener un tamaño MB (Medida que equivale a 1,000 Kb, aproximadamente un millón de caracteres) y debe ser presentado en formato digital, en este caso, el formato más usado en nuestro medio es el formato digital PDF.

Cabe preguntarse si estas restricciones atentan contra el principio del debido proceso, es decir, los medios informáticos cumplen un rol importante para crearle al administrado mayor comodidad, pero sobretodo que estos no afecte principios y derechos de los administrados.

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

Cañidos a la actividad jurídica, recurrimos a la línea virtual del Portal de Administración Electrónica (PAE) línea virtual del Gobierno Español, establece que el expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo; la estructura del expediente electrónico incluye documentos electrónicos, índice electrónico, firma electrónica, entre otros.

En nuestro medio, el Poder Judicial ha implementado el Expediente Judicial Electrónico – EJE, cuyo acceso es exclusivo de los abogados, quienes para ingresar y por seguridad se realiza únicamente a través de la casilla electrónica, a través del cual visualizan el expediente judicial; según información registrada en el mismo portal del Poder Judicial, este sistema ha sido implementada previa conformación de una comisión para viabilizar la implementación de dicha iniciativa tecnológica.

IMPLEMENTACIÓN [de medios electrónicos]

La implementación de medios electrónicos por parte del Estado peruano, medida que ha sido adoptado en la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, en el que Perú es parte, suscrito la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, renovaron su compromiso de renovar y Reformar el Estado, fortaleciendo sus instituciones públicas y modernizando sus mecanismos de gestión.

INTERNET

Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación. (Diccionario de la Lengua Española de la RAE, 2020)

UGEL MAYNAS

La Unidad de Gestión Educativa Local de Maynas, es una instancia de ejecución descentralizada que depende de la Dirección Regional de Educación de Loreto – DREL, que coordina labores y funciones con las entidades educativas asignadas.

Su jurisdicción es la provincia de Maynas, su finalidad es:

- a) Fortalecer las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas para lograr su autonomía.
- b) Impulsar la cohesión social; articular acciones entre las instituciones públicas y las privadas alrededor del Proyecto Educativo Local; contribuir a generar un ambiente favorable para la formación integral de las personas, el desarrollo de las capacidades locales y propiciar la organización de comunidades educadoras.

CAPÍTULO SEGUNDO: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Desde que el uso del Internet y la Informática se comenzó a extender en el mundo en las décadas de 1980 y 1990, se fue avizorando los usos y ventajas que estos podrían representar en una nueva sociedad llamada Sociedad de la Información.

Autores como Peter Drucker hicieron términos cercanos, como “Sociedad del Conocimiento” pero en cualquiera de ellos, se estaba expresando un cambio profundo que se estaba experimentando en el mundo, tal como lo señala Alvin Toffler (1979) en su libro “La tercera ola”, el paso de una sociedad industrial a la sociedad de la información, representaba un tercer gran salto en la evolución de la humanidad, comparable con el ingreso a la sociedad agrícola del hombre nómada, que nos daba a entender un uso masivo de las TICs no sólo por las personas, sino también por las instituciones públicas o privadas.

Esta problemática mundial no era ajena al Perú, quién participó con varios representantes en la Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información, celebrada en Ginebra y Túnez en los años 2003 y 2005, evento mundial que marcó el derrotero para que los distintos países del orbe planificaran su propio desarrollo de la sociedad de la información, en buena cuenta, todos los aspectos concernientes para vivir en un mundo tecnologizado con un uso diario e intenso de las TICs.

Ya desde el año 2006, nuestro país aprobó su primer Plan de desarrollo de la Sociedad de la Información, el mismo que fue renovado el año 2011 por la llamada Agenda Digital 2.0, y que bajo la dirección del CODESI y en especial ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), lideraron la implementación de las TICs en nuestro país desde el año 2003, dando lugar a que CONASEV (hoy SMV) y RENIEC fueran las primeras instituciones en implementar las TICs en sus procedimientos administrativos, dejando de usar el papel y reemplazándolo por el documento electrónico, la firma digital y el expediente electrónico, bajo el amparo de las disposiciones establecidas en la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley 27269 – Ley de Firmas y

Certificados Digitales, a lo que hoy en día se están sumando la implementación de estas tecnologías bajo los parámetros de las modernas normas Ley de Gobierno Digital y su Reglamento y el uso de las mesas de partes electrónicas y la notificación electrónica, en forma obligatoria, conforme a lo prescrito por la Ley 31170.

No obstante lo señalado, a nivel regional (Loreto) la implementación de tecnologías es pobre aún en las principales ciudades como Iquitos debido a un deficiente ancho de banda que origina que las transacciones y procedimientos electrónicos sean excesivamente lentos por la demora en el cargado de documentos en los sistemas informáticos que trabajan directamente con la nube de internet y totalmente nula en zonas ribereñas en las que si con fortuna se cuenta con fluido eléctrico menos van a contar con internet.

Ante esta realidad, en marzo del 2020 se inició la pandemia del Covid 19 en nuestro país, y ante las normas iniciales de inmovilización social, se dio el caos para temas laborales y de educación, los cuales repentinamente se tuvieron que improvisar por medios electrónicos con los recursos que se tenían en el momento, pero sin una adecuada planificación de la implementación de las TICs y menos aún con una capacitación e inducción a las personas sobre la conveniencia de migrar del milenario trabajo en papel a una nueva modalidad en soporte electrónico.

Ante ese diagnóstico de la situación que existe en nuestra Región y la ciudad de Iquitos, vamos a ver que en la UGEL – Maynas, es una entidad del Estado que presenta todas esas carencias y que ante la pandemia tuvieron que promover medios para no dejar de atender por largo tiempo a las personas; sin embargo, para que ello realmente rinda fruto, es necesario hacer un trabajo planificado y presupuestado, que incluya no sólo el elemento tecnológico, sino también el normativo y el cultural, a fin de que este se pueda desarrollar armoniosamente y en beneficio de una mayor eficiencia y eficacia en los servicios que brinda a la población como entidad pública.

Como pronóstico podemos señalar que, de efectuar bajo esas ideas la implementación de las TICs en la UGEL Maynas, se podría convertir en un referente para otras entidades de nuestra ciudad, dando un importante avance dentro de lo que hoy se conoce como Gobierno Digital; siendo la propuesta de este trabajo,

brindar un primer análisis principalmente diagnóstico y normativo, que permita orientar posteriores estudios técnicos para proceder a esa implementación de TICs.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020?

2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Problema Específico 1

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del debido proceso en la normatividad de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020?

Problema Específico 2

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del debido proceso en la capacitación del personal para la aplicación de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020?

Problema Específico 3

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del debido proceso en la implementación tecnológica de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020?

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020.

2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo Específico 1

Analizar el nivel de cumplimiento del debido proceso en la normatividad de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020

Objetivo Específico 2

Interpretar el nivel de cumplimiento del debido proceso en la capacitación del personal para la aplicación de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020

Objetivo Específico 3

Describir el nivel de cumplimiento del debido proceso en la implementación tecnológica de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020

2.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es de gran importancia desde el punto de vista práctico, por la necesidad y obligatoriedad de implementación de las TIC en las instituciones públicas dada por la Ley 31170, lo que obliga a la UGEL Maynas, a plantear todo un procedimiento a seguir para su adecuado uso, maximizando los recursos del Estado al servicio y bienestar de la ciudadanía.

En ese sentido, desde el punto de vista teórico, su importancia radica en que se pretende realizar un diagnóstico de la realidad de la UGEL Maynas, y todos los aspectos a tomar en consideración para una adecuada implementación de las TICs

Bajo ese orden de ideas, su importancia social va a redundar en beneficio de la población usuaria de la UGEL Maynas, la cual es mayoritaria ya que en la

actualidad, por los sistemas virtuales implementados por el Ministerio de Educación, toda persona requiere contar con Certificados de Estudios escolares de sus hijos, los cuales son concedidos o visados por la UGEL Maynas, entre otros servicios que brinda a la ciudadanía.

En consecuencia, su importancia metodológica va a consistir, en que va a servir como punto de partida para otros estudios en la materia, que desarrollen en forma más extensa el aspecto tecnológico para su implementación en esta entidad, y que pueda servir de referente para otras instituciones de la ciudad de Iquitos.

2.5 HIPOTESIS

El nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020-2021, es deficiente, ya que desde una perspectiva normativa no se han implementado directivas o guías para su aplicación, desde una perspectiva cultural por la ausencia de capacitación en el personal administrativo para el uso de procedimientos virtuales y desde una perspectiva tecnológica, toda vez que los medios virtuales se implementaron por una circunstancia de emergencia sanitaria y no por una planificación para su incorporación en el trabajo de la Ugel Maynas.

2.6 VARIABLES

2.6.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

La Variable 1: Cumplimiento del debido proceso.

La Variable 2: Procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas.

2.6.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LA VARIABLE.

Definición Conceptual de la variable 1.

El cumplimiento del debido proceso es la normalidad del proceso, en la cual se debe observar la naturaleza previamente establecida: las normas propias, procedimientos propios, órganos jurisdiccionales competentes, el derecho a la defensa.

Definición Operacional de la variable 1.

El cumplimiento del debido proceso es la normalidad del proceso, en la cual se debe observar la naturaleza previamente establecida: las normas propias, procedimientos propios, órganos jurisdiccionales competentes, el derecho a la defensa, lo cual vamos a operativizar a través del análisis documental de la legislación vigente y entrevista a funcionarios o ex funcionarios de la UGEL Maynas.

Definición Conceptual de la variable 2.

Los Procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas son el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados en la Unidad de Gestión Educativa Local de Maynas, relacionado con labores y funciones de las entidades educativas.

Definición Operacional de la variable 2.

Los Procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas, son el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados en la Unidad de Gestión Educativa Local de Maynas, relacionado con labores y funciones de las entidades educativas; lo cual vamos a operativizar a través del análisis documental de la legislación vigente y entrevista a funcionarios o ex funcionarios de la UGEL Maynas.

2.6.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLE	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES O SUBCATEGORÍAS	INDICES O UNIDAD DE ANÁLISIS
CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • DESDE EL PUNTO DE VISTA NORMATIVO. • DESDE EL PUNTO DE VISTA CULTURAL • DESDE EL PUNTO DE VISTA TECNOLÓGICO 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley de Gobierno Digital y su Reglamento. - Ley 31170 - Normas del Sector Educación - Beneficios del uso de las TICs - Conocimiento general de informática. - Capacitación en manejo de software especializados - Capacidad tecnológica de la UGEL Maynas - Hardware y software que requiere implementar. 	<p>Análisis documental de la normatividad vigente en la materia.</p> <p>Entrevista a 3 funcionarios o ex funcionarios de la UGEL Maynas</p> <p>Entrevista a 3 funcionarios o servidores del área de informática y especialistas en la materia</p>

<p>PROCEDI- MIENTOS ADMINIS- TRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PLANIFICACIÓN INFORMÁTICA. • EJECUCIÓN PRESUPUES-TAL. • INDUCCIÓN HACIA EL USO DE LAS TICS Y CAPACITA-CIONES AL PERSONAL 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las oficinas involucradas. - Identificación de las oficinas involucradas. - Identificación del área de capacitación - Identificación del área de Relaciones Públicas. 	<p>Entrevista semiestructurada</p> <p>Observación Participante</p> <p>Observación Participante</p> <p>Observación Participante</p>
--	--	--	--

CAPÍTULO TERCERO: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque que sigue el presente trabajo es cualitativo, ya que el investigador indaga en el mismo contexto para comprender en su totalidad la naturaleza del problema, así como identificar y asimilar las causas del mismo. (Martínez, 2006). Asimismo, este enfoque se concentra en alcanzar resultados sin aplicar métodos cuantificables característicos del enfoque cuantitativo; es necesario aclarar que si bien la información obtenida puede ser cuantitativa, los resultados logrados provienen de una interpretación cualitativa, puesto que no se usa la disciplina estadística. (Sadín, 2003).

El tipo de investigación es básica, pues este tipo de investigación busca mejorar aquellos conocimientos ya obtenidos por otros investigadores en un primer momento, ello con el fin de originar resultados y tecnologías que estén destinados a generar beneficios directos en la sociedad (Tam, Vera y Oliveros, 2008).

Dentro de estos parámetros, se presenta un diseño transversal, puesto que la recolección de datos se obtiene durante un determinado momento, en un tiempo único y su propósito versa sobre la descripción de las variables que son objeto de estudio y análisis de la incidencia e interrelación que pueda presentarse entre ellos (Cortés & Iglesias, 2004) o como dice Gavagnin, debido a que se estudia la variable en un tiempo determinado y único (2009), habiéndose escogido en este caso un período de tiempo que incluye parte de los años 2020 y 2021.

Asimismo es no experimental ya que no busca generar manipulación alguna sobre las variables a estudiar, sino, observa una situación que ya existe en el contexto actual (Cortés, M. & Iglesias, M., 2004), o como dicen Hernández, Baptista y Fernández, debido a que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quién la realiza (2014).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es finita, al estar compuesta la Unidad de Estudio por la UGEL Maynas, siendo la muestra participante personal entrevistado (06), personal e Institución observada (24), que hacen un total de 30 unidades en el análisis a

investigar, los mismos que han sido seleccionados con un muestreo por interés y conveniencia del investigador.

3.3 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las Técnicas utilizadas fueron dos: la entrevista semiestructurada y la observación participante. Piza, Amaiquema y Beltran (2019) sostienen que la combinación de técnicas permite lograr una mayor riqueza y variedad en la información a obtener. Los instrumentos mencionados serán utilizados porque se adaptan a los objetivos que busca esta investigación.

3.3.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los Instrumentos a aplicar serán la Guía de Entrevista y la Guía de Observación.

3.3.3 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectarán los datos de acuerdo al procedimiento siguiente:

- 1.- Diseño de los instrumentos de recolección de datos.
- 2.- Recojo de la información y Triangulación.
- 3.- Organización de datos en tablas y representaciones gráficas.
- 4.- Análisis e interpretación de los datos.
- 5.- Elaboración de la discusión, conclusiones y recomendaciones.
- 6.- Redacción y sustentación de la tesis.

3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

El análisis e interpretación de los datos se realizarán empleando la técnica de la triangulación que permite realizar un análisis comparativo y profundo de las fuentes de información, y de cada una de las categorías y subcategorías establecidas para el trabajo de investigación de enfoque cualitativo.

CAPÍTULO CUARTO: RESULTADOS

En el presente capítulo, vamos a presentar los resultados que hemos obtenido de la aplicación de nuestros dos instrumentos de investigación, los cuales hemos obtenido gracias al rigor sistemático con que se han analizado los mismos,

ayudándonos con la triangulación de datos como técnica de procesamiento de la información recopilada, la cual es muy utilizada en la investigación cualitativa pues nos va a permitir comparar la información obtenida a través de nuestros dos instrumentos de investigación. Esa información la analizaremos acto seguido en la discusión, a la luz de nuestros objetivos de investigación.

Para Feria, Mantilla y Matecón (2019), la triangulación de datos, es conocido también como procedimiento, técnica, método; que coadyuva para analizar datos, para contrastarlos e interpretarlos cuando son obtenidos de distintas fuentes, como podemos observar a continuación:

4.1 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Las entrevistas semiestructuradas ha sido una de nuestras técnicas de investigación las cuales según Arteaga (2020), son una estrategia de recopilación de datos mediante una serie de preguntas abiertas, las mismas que fueron personificadas mediante el instrumento de la guía de entrevista, la cual consta de 8 preguntas, 2 para cada uno de nuestros objetivos planteados en la presente tesis.

De las entrevistas efectuadas, se ha procedido a su desgrabación o transcripción, como podremos observar en el anexo 3, así como a su codificación, lo cual nos ha permitido reducir la información a lo que es menester en esta investigación, y pasar a su análisis, como vemos en la tabla siguiente:

Matriz de codificación y conclusiones de las entrevistas

N°	Pregunta	E.: Guillermo Noronha Salazar Jefe del Área de Asesoría Legal-UM	E2 – Jimmy Mestanza Soria Abogado Especialista de la Comisión Permanente de procesos Administrativos para Docentes-UM	E: – Róger Silva López Jefe de la Unidad de Personal-UM	E4 – Marilú Sandra Huamán López-Jefe del Área de Gestión Pedagógica -UM	E5 – Teodoro Romero Saavedra-Jefe del Área de Secretaría Administrativa-UM	Similitud	Diferencias	Interpretación
1	¿Conoce la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento, Ley 31170 (Todas las entidades públicas implementarán mesas de partes virtuales y usarán notificación electrónica) , o demás normas generales sobre procedimientos administrativos virtuales?	Tiene conocimiento de las normas y de los procedimientos administrativos virtuales.	Tiene conocimiento de la ley y sobre los procedimientos virtuales.	Conoce sobre las normas que están relacionadas a los procedimientos administrativos virtuales.	Conoce sobre los procedimientos virtuales y las normas referidas.	Conoce las normas, para mejorar el servicio, que la Ugel Maynas no está en el nivel esperado.	Todos tienen conocimiento de las normas relacionadas a los procedimientos administrativos virtuales.	No precisan qué tipos de medios tecnológicos se puede usar en los medios virtuales.	El Estado debe establecer una política de uso masivo de los procedimientos virtuales.
2	¿Conoce que disposiciones se emitieron en el Sector Educación para implementación de nuevas tecnologías en los procedimientos administrativos durante la pandemia, en la UGEL Maynas?	No especifica las normas, pero asegura que se emitieron por motivo de la pandemia	Sólo conoce la implementación de la mesa virtual.	Conoce que se ha implementado la mesa de partes virtual.	Sólo tiene conocimiento de la implementación de la mesa de partes virtual.	Se ha desplegado medidas en tema pedagógico, con la creación del sistema zoom.	Sólo conocen la implementación de la mesa de partes virtual durante la Pandemia.	No se evidencia una marcada diferencia sobre las disposiciones tecnológicas,	Los entrevistados carecen de idea que las nuevas tecnologías podrían mejorar los procedimientos administrativos.
3	¿Conoce los beneficios de las TICs cuando se aplican a los procedimientos administrativos?	Considera que los beneficios de las TICs los costos.	Con el uso de las TICs, su beneficio está relacionado al tiempo.	Los beneficios están relacionados a los costos y tiempo y fácil acceso.	Su beneficio está referido al fácil acceso de la información.	Sólo sabe que es para mejorar el servicio.	Coinciden que los TICs son beneficiosos.	Imprecisos en especificar los beneficios de las TICs.	Definitivamente es beneficioso el uso de las TICs.

4	¿Conoce si el personal de la UGEL Maynas, ha sido capacitado en el uso de las TICs (softwares o aplicaciones informáticas) en los procedimientos administrativos?	Señala que el personal de la UGEL Maynas no ha sido capacitado en el uso de las TICs.	Desconoce si ha realizado alguna capacitación al personal de la UGEL Maynas con relación al uso de las TICs.	Que en el 2020 no se ha realizado ninguna capacitación para el uso de las TICs.	No se ha realizado ninguna capacitación.	Que su personal no ha recibido tal capacitación para el uso de las TICs.	Que no se ha realizado ninguna capacitación.	Desconocen las aplicaciones informáticas.	De implementarse el uso de las TICs se debe desarrollar una capacitación.
5	¿Cuáles son los procedimientos administrativos más comunes de la UGEL Maynas?	Considera que en el periodo de contratos docentes es el mayor volumen de procedimientos.	Los documentos más comunes son los descargos por instauración de proceso administrativos.	Respecto a su área son los informes relacionados a la asistencia, faltas y tardanzas de los servidores de las IE.	Dependiendo de la época del año, los más comunes son los expedientes de contrato.	Los expedientes se presentan de acuerdo a la época del año.	De forma unánime han dicho que según la época del año.	Cada área tiene una diferenciada función.	Los procedimientos administrativos varían de acuerdo a la época del año.
6	¿Cuál fue la implementación tecnológica en los proced? administrativos efectuada en la UGEL Maynas (notificaciones electrónicas, mesa de partes virtual, firma digital, etc.), con ocasión del Covid 19, ¿podría precisar?	Sólo conoce que se implementó la mesa de partes virtual.	Sólo se implementó la mesa de partes virtual.	Sólo conoce la implementación de la mesa virtual.	Sólo se ha implementado la mesa de partes virtual.	Se dispuso que los procesos se deberían hacer por mesa virtual.	Sólo conocen la implementación de la mesa de partes virtual.	No conocen otros medios virtuales.	Se debe implementar otras aplicaciones virtuales en los procedimientos administrativos.
7	¿Conoce las principales dificultades en la aplicación de las TICs en los procedimientos administrativos, que ha enfrentado la UGEL Maynas?	Sobre las dificultades en la aplicación de las TICs es la calidad de los equipos tecnológicos.	Está referido a que el personal no ha sido capacitado en la aplicación de las TICs.	Considera que las dificultades son la falta de equipos tecnológicos.	El problema principal es la red en la región.	Que la dificultad está relacionada con la sobre carga de la red.	Identifican las dificultades en la aplicación de las TICs,	Atribuyen indistintamente las dificultades.	Se debe capacitar a los usuarios y servidores para el uso de las TICs.
8	¿Considera Ud., si la UGEL Maynas durante la pandemia (año 2020) ha venido cumpliendo con el debido proceso (Respeto de plazos, notificaciones, derecho de defensa) en procedimientos administrativos virtuales?	Considera que la UGEL Maynas en los procedimientos administrativos no ha cumplido con el debido proceso.	Señala que en la medida de lo posible se ha respetado el debido proceso.	Considera que no se ha cumplido y no se ha respetado con el debido proceso.	Que no se ha cumplido con el debido proceso	Considera que no se ha cumplido con el debido proceso.	Opinan que no se ha cumplido con el debido proceso en los procedimientos virtuales.	Algunos reconocen que el debido proceso en los procedimientos virtuales no se ha cumplido.	Se debe asegurar garantizar el respeto al debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales.

Como observamos en la matriz precedente, el Estado debe establecer una política de uso masivo de los procedimientos virtuales, por ser beneficioso el uso de las TICs, en tal sentido, se debe capacitar a los usuarios y servidores de la UGEL Maynas, en las aplicaciones virtuales para tramitar los procedimientos administrativos, a fin de que comprendan la importancia de su implementación y se garantice el respeto al debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales.

4.2 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La observación participante es una técnica de recolección de datos muy valiosa, el investigador trabaja en la asesoría legal de la UGEL Maynas y en consecuencia tiene contacto directo con los profesionales que intervienen en el procedimiento administrativo disciplinario y las tecnologías que se implementaron el año 2020 con ocasión de la pandemia del Covid 19

Para obtener los resultados con la observación participante, hemos aplicado dos Guías de Observación que nos han permitido identificar en primer lugar, el papel o función de los que intervienen en el procedimiento administrativo en la UGEL Maynas, y en segundo lugar, diferenciar lo que es el procedimiento administrativo en la UGEL Maynas, especialmente en el ámbito disciplinario, con especial énfasis en los medios virtuales utilizados durante la época de la pandemia en el año 2020.

Guía de Observación 1

Título	EL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020
Entidad	Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Maynas.
Ubicación	Calle Constitución s/n esquina con la Calle José Olaya, distrito de Iquitos, provincia de Maynas, Región Loreto.
Observador	Justo Flores Roque
OBSERVACIÓN DEL PERSONAL ENTREVISTADO	
Redacción de lo observado a las personas que trabajan en la unidad de estudio, siendo: E1: Se desempeña como jefe del área de asesoría jurídica, cargo que ocupa desde el año 2020 hasta la actualidad. De acuerdo al CAP de la UGEL Maynas, es cargo de confianza, depende del director	

de la UGE Maynas. Su función es asesorar sobre asuntos jurídicos al director y a otras áreas que componen la UGEL Maynas. Se encarga de resolver los recursos de reconsideración, eleva al tribunal servir los recursos de apelación. Emite informe u opinión legal y visa las resoluciones de la UGEL Maynas.

E2: Abogado, desempeña el cargo de especialista en la Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes. Se encarga de resolver los casos sobre incumplimiento de funciones de los docentes que incurran en faltas administrativas relacionados a la ejecución y gasto del presupuesto de mantenimiento de las instituciones educativas públicas de la jurisdicción UGEL Maynas. Se encarga de calificar las denuncias por faltas administrativas por abandono de cargo de función docente de las instituciones educativas públicas.

E3: Docente de profesión, se desempeña como jefa del área de gestión pedagógica de la UGEL Maynas. El área de gestión pedagógica (AGP), se encarga de monitorear el buen desempeño docente. Es muy importante en lo que respecta al desarrollo de la actividad pedagógica, para lo cual tiene a su cargo especialistas pedagógicos, que se encargan de monitorear y recoger información del buen desempeño docente. Levanta información in situ sobre el incumplimiento de funciones del docente, derivándolo a la comisión de procesos administrativos para las acciones correspondientes.

E4: Es Jefe de la Unidad de Personal de la UGEL Maynas, cargo que desempeña desde mediados del año 2020. Administra los recursos humanos en sus funciones distintas, como son personal docente, personal administrativo del régimen 276, y personal de otros regímenes laborales. También tiene a su cargo equipos que complementan la función con los siguientes Equipo de Trabajo:

- a) Equipo de remuneraciones, se encarga de la elaboración de las planillas de los trabajadores activos y cesantes.
- b) Equipo de Escalafón, se registra los datos personales del personal a su cargo, también se registra los méritos y deméritos en la hoja Escalafonario del servidor.
- c) Equipo de Constancia, se encarga de elaborar las boletas de pago de los servidores.
- d) Entre otros.

E5: Es jefe del área de secretaría administrativa – ASA, es nombrado en el cargo. Se encarga de efectuar las notificaciones de forma personal a los interesados de los distintos actos administrativos. En dicha área se lleva a cabo el registro y enumeración de las resoluciones que emiten la UGEL Maynas y la hoy GREL – Gerencia de Educación de Loreto. Se encarga de registrar los títulos y otros grados del personal docente y administrativo. Se encarga de la visación de los certificados emitidos por las Instituciones Educativas públicas y privadas, además de los centro de estudios superiores no universitarios.

Cómo podemos observar, cada uno de los 5 entrevistados interviene directamente en los procedimientos administrativos de la UGEL Maynas, apreciándose que en una situación normal de presencialidad cumplen a cabalidad con sus funciones, pero en la excepcional de virtualidad que nos tocó vivir el año 2020, el ejercicio de su trabajo se vio alterado, afectando el nivel de cumplimiento del debido proceso por una regulación específica para la implementación de nuevas tecnologías, sumado a que no se llegó a realizar una adecuada capacitación al personal, sobre el uso y

procedimientos a seguir para que la información recibida por medios virtuales fuese añadida adecuadamente a los procedimientos administrativos, lo cual generó evidentemente que, el cumplimiento del debido proceso en la implementación tecnológica de los procedimientos administrativos virtuales de la UGEL Maynas, fuese deficiente.

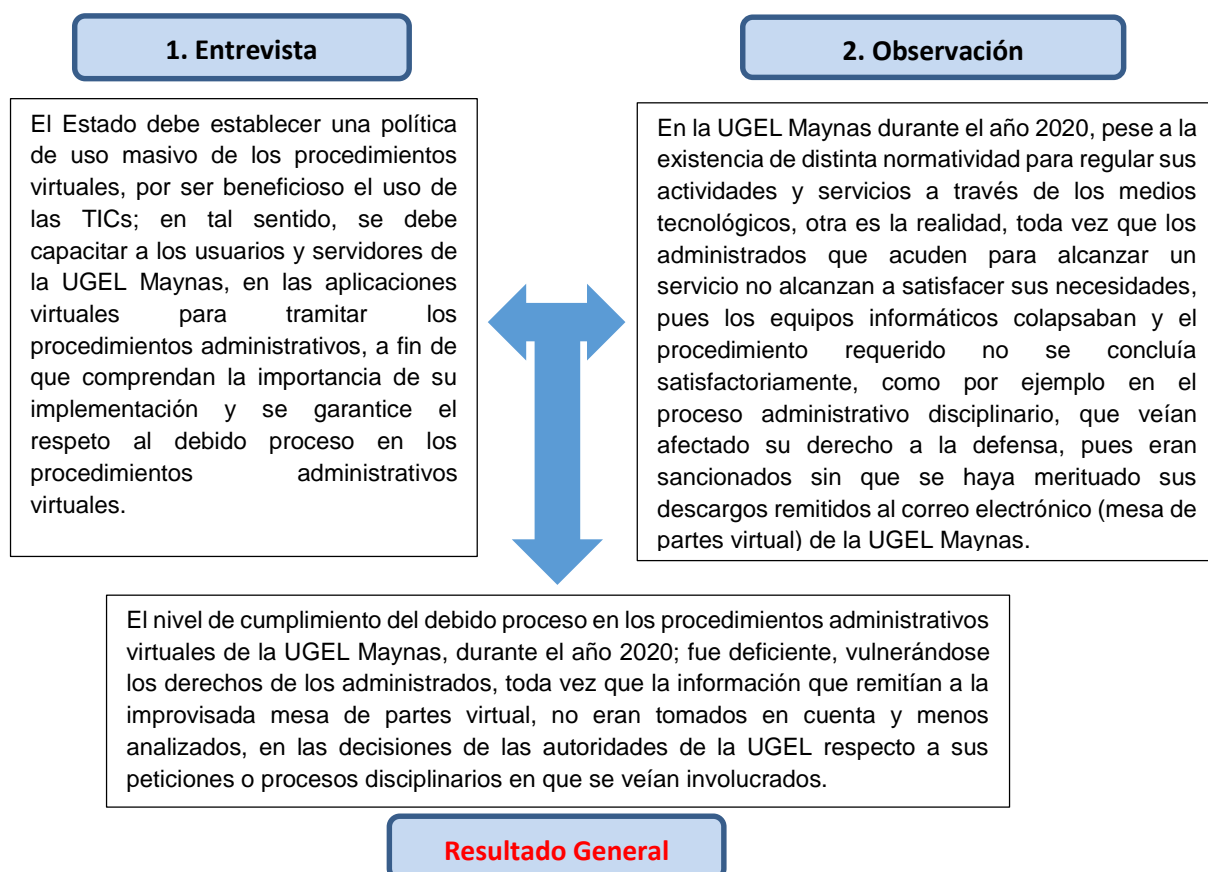
Guía de Observación 2

Título	EL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020
Entidad	Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Maynas.
Ubicación	Calle Constitución s/n esquina con la Calle José Olaya, distrito de Iquitos, provincia de Maynas, Región Loreto.
Observador	Justo Flores Roque
<p>OBSERVACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</p> <p>Si bien es cierto la administración pública en general cuenta con los instrumentos normativos para agilizar o dinamizar sus propias actividades para beneficio de los administrados, sin embargo, éstas no se ven reflejadas en la práctica.</p> <p>Situación que no es ajena a la UGEL Maynas, que a pesar de la existencia de distinta normatividad para regular sus actividades y servicios a través de los medios tecnológicos, sin embargo, otra es la realidad, toda vez que los administrados que directa o indirectamente acuden para alcanzar un servicio a través de este medio, no alcanzan satisfacer sus necesidades, por el contrario, sus derechos terminan por ser vulnerados.</p> <p>En lo que respecta al Periodo 2020, la UGEL Maynas puso a disposición de los usuarios un correo electrónico mesadepartesugelmaynas@drel.gob.pe para que a través de dicho medio puedan ingresar sus documentos y anexos, este medio virtual a manera de mesa de partes, fue puesto a disposición de los usuarios, pero más que facilitar los procedimientos administrativos, ha servido para proteger del contagio del Covid 19; sin embargo, por la deficiencia de los equipos informáticos colapsaba y el procedimiento requerido no se concluía.</p> <p>Estas deficiencias, personalmente las he observado, en el caso de docentes nombrados y contratados que había sido sujeto de algún proceso administrativo disciplinario, se les afectaba su derecho a la defensa, toda vez que los descargos que remitían al correo electrónico, no habían sido evaluados por la autoridad competente, con perjuicio para los docentes nombrados, a quienes se les suspendía sus remuneraciones, o peor si eran docentes contratados, pues se les anulaba su contrato y se quedaban sin trabajo.</p>	

La finalidad de la implementación de las TIC en todas las entidades públicas es, dinamizar los procedimientos al interesado o interesada, entre ellos las notificaciones y los demás documentos que corresponda en un procedimiento administrativo; sin embargo, la implementación de las TIC en la UGEL Maynas no ha alcanzado dicha finalidad, en el sentido que los medios tecnológicos funcionaron de manera deficiente, dificultad que se presenta hasta la actualidad. Si bien es cierto el Debido Procedimiento en los Procesos Administrativos en la UGEL Maynas 2020, es parte de la política del Estado peruano, esta no logra consolidarse como en otras instituciones públicas por diversos factores, incurriendo permanentemente en atentatorio en derechos fundamentales de los administrados, por la defectuosa notificación.

4.3 RESULTADOS GENERALES O FINALES

El resultado general de nuestro trabajo de investigación, lo encontramos graficado a través de la triangulación en el esquema siguiente:

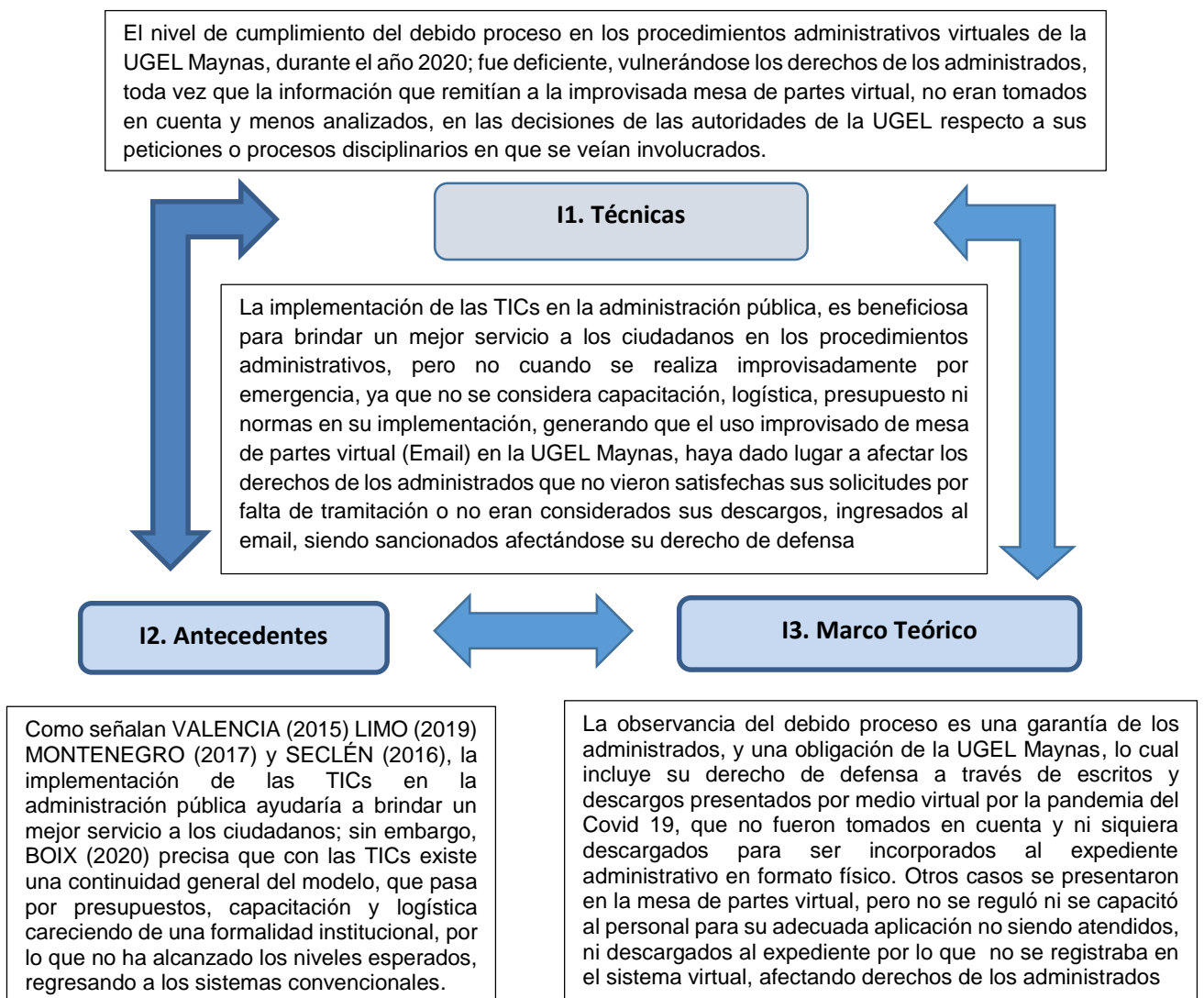


CAPÍTULO QUINTO: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo, vamos a presentar en primer lugar un esquema de triangulación con relación a nuestro objetivo general, para luego continuar la discusión, con la interpretación comparativa de nuestros resultados, trabajándolo objetivo por objetivo, lo cual nos permitirá arribar a las conclusiones de la presente tesis, finalizando con algunas recomendaciones para solucionar la problemática planteada

5.1 DISCUSIÓN

Triangulación de los antecedentes, marco teórico y los resultados.



El objetivo principal de la tesis consistió en determinar el nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020; para llegar a este objetivo, se usó dos técnicas de recolección de datos que son: la guía de entrevista semiestructurada y la guía de observación participante. Como fortaleza en la investigación se ha tenido acceso directo a los procedimientos que realiza la UGEL Maynas y entrevistar a las personas que intervienen directamente en los mismos.

En cuanto al objetivo general, obtuvimos como resultado final que la implementación de las TICs en la administración pública, es beneficiosa para brindar un mejor servicio a los ciudadanos en los procedimientos administrativos, pero no cuando se realiza improvisadamente por emergencia, ya que no se considera capacitación, logística, presupuesto ni normas en su implementación, generando que el uso improvisado de mesa de partes virtual (Email) en la UGEL Maynas, haya dado lugar a afectar los derechos de los administrados que no vieron satisfechas sus solicitudes por falta de tramitación o no eran considerados sus descargos, ingresados al email, siendo sancionados afectándose su derecho de defensa. Lo mencionado coincide con lo señalado por Arévalo et. al. (2020) en el marco de la modernización de la gestión pública, en las que se ha encontrado que diferentes factores afectan la implementación de los sistemas virtuales, aspectos presupuestales y de logística institucional, ausencia en los instrumentos de gestión y normatividad interna, lo cual origina que, pese a la masificación del servicio de internet por parte del Estado, se siga trabajando convencionalmente en los procedimientos administrativos.

El primer objetivo específico fue analizar el nivel de cumplimiento del debido proceso en la normatividad de los procedimientos administrativos virtuales de la UGEL Maynas 2020, el resultado que obtuvimos al respecto, consistió en considerar que es beneficioso el uso de las TICs, pero debe implementarse con una capacitación al personal de la UGEL, sobre las

normas generales que regulan los usos de las aplicaciones virtuales, y es necesario establecer normas internas, sobre las funciones a cumplir dentro del procedimiento virtual, por parte de cada una de las oficinas que intervienen en el mismo; lo cual coincide con lo señalado por Rincón y Vergara (2017) que refieren que se debe incluir el desarrollo de una normatividad básica que hagan realidad el procedimiento administrativo por medios electrónicos, basado en el principio de equivalencia funcional, y con Arévalo et. al. (2020) respecto a que el Estado ha establecido el punto de partida, con la emisión de normas administrativas de gestión, a través del cual se ha buscado masificar el servicio de internet.

Respecto al segundo Objetivo Específico, consistente en interpretar el nivel de cumplimiento del debido proceso en la capacitación del personal para la aplicación de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020, se obtuvo como resultado que la implementación de TICs en el procedimiento administrativo es beneficioso, y que esta debe considerar además de aspectos técnicos y normativos, un plan de capacitación para los usuarios en general, que debe considerar el uso específico de los aplicativos, pero también debe abarcar formación general sobre la importancia y beneficios de las TICs aplicadas a los procedimientos administrativos; al respecto Montenegro (2017), señala que el Estado ha iniciado un plan de Gobierno Electrónico, para lo cual ha creado una serie de normas como son el Texto Único de la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, que incorpora el uso del Expediente electrónico y las notificaciones electrónicas, así como la vigente Ley N° 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales, que permite la firma digital con equivalencia funcional, es decir el mismo valor legal que la firma manuscrita, a lo que se suman las recientes Ley de Gobierno Digital y su Reglamento, que hacen precisiones en lo referente a documento electrónico, expediente electrónico, notificación electrónica e identidad digital.

Finalmente, en cuanto al tercer Objetivo Específico, describir el nivel de cumplimiento del debido proceso en la implementación tecnológica de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020, encontramos que además de capacitar a los usuarios y servidores para el uso de las TICs, se debe implementar otras aplicaciones virtuales en los procedimientos administrativos que aseguren el respeto al debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales, pues durante la pandemia en el año 2020, no se efectuó en la UGEL Maynas, una adecuada implementación de las tecnologías, ya que esta se hizo en forma apresurada y para cubrir la situación de emergencia, pero afectándose finalmente los derechos de los administrados, en tal sentido, debe tener en cuenta los lineamientos de implementación de la notificación electrónica y mesa de partes digitales, que tiene la Ley 31170 que obliga a todas las instituciones del Estado, después de la experiencia vivida por la pandemia, a implementarlas en forma ordenada y considerando los aspectos tecnológicos, normativos y formativos para su adecuado funcionamiento.

5.2 CONCLUSIONES

PRIMERA:

Respecto a nuestro objetivo general, consideramos que la implementación de las TICs en la administración pública es beneficiosa, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos en los procedimientos administrativos, pero no cuando se realiza improvisadamente por emergencia, ya que no se considera capacitación, logística, presupuesto ni normas en su implementación; en ese sentido se ha confirmado nuestra hipótesis, ya que el nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la UGEL Maynas 2020, fue deficiente; ya que no se han implementado directivas o guías para su aplicación, hubo ausencia de capacitación en el personal administrativo sobre los medios tecnológicos a emplear, y los medios virtuales se

implementaron por la emergencia sanitaria y no por una adecuada planificación.

SEGUNDA:

En cuanto al primer objetivo específico, nuestro análisis nos condujo a verificar que sí existen las normas generales que regulan los usos de las aplicaciones virtuales, pero debe capacitarse al personal de la UGEL sobre ellas y es necesario establecer normas internas, sobre las funciones a cumplir dentro del procedimiento virtual, por parte de cada una de las oficinas que intervienen en el mismo, que hagan realidad el procedimiento administrativo por medios electrónicos, basado en el principio de equivalencia funcional.

TERCERA:

Respecto al segundo objetivo específico, hemos interpretado que una beneficiosa implementación de TICs en el procedimiento administrativo, debe considerar además de aspectos técnicos y normativos, un plan de capacitación para los usuarios en general de la Ugel Maynas, que incluya el uso específico de los aplicativos, pero también abarque formación general sobre la importancia y beneficios de las TICs.

CUARTA:

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, encontramos que el nivel de cumplimiento del debido proceso en la implementación tecnológica de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas fue deficiente; ya que además de capacitar a los usuarios y servidores para el uso de las TICs, se debe implementar otras aplicaciones virtuales en los procedimientos administrativos que aseguren el respeto al debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales, pues durante la pandemia en el año 2020, no se efectuó en la UGEL Maynas, una adecuada implementación de las tecnologías, ya que esta se hizo en forma apresurada y para cubrir la situación de emergencia, afectándose finalmente los derechos de los administrados.

5.3 RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Destinar un presupuesto para la implementación de las TICs y convertir en Unidad Ejecutora a la UGEL Maynas.- Si bien es cierto el Estado ha creado normas que fijan las pautas para que todas las entidades del Estado efectúen la implementación de las TICs, esto no será posible sin la asignación de presupuesto para atender este programa, debido a que el Estado no se obliga en su misma norma a transferir recursos para la implementación de las TICs, por lo que en el caso de la UGEL Maynas, que por su geografía territorial es la UGEL más grande del Perú, sin embargo, a la hora de ejecutar sus actividades educativas, se presentan problemas presupuestales, pues dependen de la unidad ejecutora, que es la hoy Gerencia Regional de Educación – GREL; por lo que, se sugiere que la UGEL Maynas sea unidad ejecutora a fin de contar con los presupuestos oportunamente.

SEGUNDA:

Capacitar al personal que ejerce la función en mesa de partes de cada área de la UGEL Maynas.- La capacitación de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones es un precepto normativo para mejor desempeño de funciones, sin embargo, son pocas las entidades que asumen este rol de capacitar a su personal para desempeñar eficientemente sus funciones, en el caso de la UGEL Maynas, lamentablemente en el año 2020 como en otras épocas el servidor asume sus funciones sin la debida preparación. En el presente caso, el área de informática le corresponde velar por capacitar a los servidores que ejercen la labor en mesa de partes de cada área.

TERCERA:

Aperturar una casilla electrónica para cada docente.- Dada la magnitud de los usuarios que acude a los servicios y el vínculo laboral en

este caso de los profesores nombrados o contratados, incluido los docentes cesantes, la UGEL Maynas debería crear un enlace virtual obligatorio, no sería extraño para aplicarse, sobre todo en los docentes nombrados, de quien se les tiene sus datos en el sistema de escalafón, medio por el cual se debería notificar eficiente y oportunamente los actos administrativos y las Resoluciones de la referida UGEL.

CUARTA:

Crear una infraestructura tecnológica y de seguridad digital.-Esta recomendación es parte del punto anterior, además de ello se debe adquirir infraestructura dado el volumen de usuarios, ello para realizar los servicios y mantener la información digital, en el caso actual, la realidad es que los datos de los servidores docentes nombrados no se conserva su información, debido a que por fallas de este sistema en la UGEL Maynas termina por desaparecer datos de los usuarios, el sistema con los equipos que cuenta en la actualidad no garantiza la conservación de los documentos digitales ingresado en cada archivo digital de cada docente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AREVALO TUESTA, J., FLORES SOTELO, W., YEPEZ MUÑIZ, L., ROSALES LEÓN, T. y PHOCCOHUANCA SOSA, J. (2020) *Gobernanza: Reforma y Modernización del Estado*. En Revista Inclusiones Vol. 7 Num Esp. Abril-Junio 2020. Disponible en: <https://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1200>
- BERNALES BALLESTEROS, E (1999). *La Constitución de 1993. Análisis Comparado*. Editorial RAO S.R.L. Quinta Edición. Lima – Perú.
- BOIX PALOP, Andrés (2020) *Reforma Jurídico – administrativa, procedimiento electrónico y administración local: análisis de la incidencia de las recientes transformaciones en las bases del procedimiento administrativo español sobre el régimen local*. Universidad de Valencia - España.
- CORTÉS M., & IGLESIAS M. (2004) *Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Primera Edición*. Campeche. México. Universidad Autónoma del Carmen. Recuperado de <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- ELÉSPURU IJUMA, Jacqueline & VILLA VEGA, Miguel Ángel (2020) *Las deficiencias en el procedimiento administrativo de adopciones, vulneran el interés superior del niño, en la oficina de adopciones de Loreto -Iquitos, el año 2019*. Tesis para obtener el grado de Magister en Derecho Administrativo y Gestión Pública en la Universidad Científica del Perú – Iquitos.
- FERIA, H., MANTILLA, M., Y MANTECÓN, S. (2019). *La Triangulación Metodológica como método de la investigación científica. Apuntes para una conceptualización*. Revista Didasc@lia. (x) 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7248603>
- GARCÍA-RAMÍREZ, O. M. (2021). *Características esenciales del procedimiento administrativo de carácter electrónico en Colombia*.

Universidad Católica de Colombia, Bogotá. Disponible en <https://hdl.handle.net/10983/26320>

GAVAGNIN TAFFAREL, Osvaldo. (2009) *La Creación del Conocimiento. Plan y Elaboración de una Tesis de Post Grado*. Lima: Editorial Unión.

GUTIERREZ Walter (2006) *La Constitución Comentada*. Análisis artículo por artículo. Editorial de la Gaceta Jurídica. Tomo I. Lima – Perú.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, L. (2014) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A, México. Recuperado de Metodología de la investigación - Sexta Edición (epacartagena.gov.co)

LIMO ABAD, Jacqueline Elizabeth (2019) *La Necesidad de Implementar el Procedimiento Administrativo Electrónico Mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una Gestión Eficiente*. Tesis para optar el título de abogado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo” – Chiclayo – Perú.

MARTÍNEZ, M. (2006) *La Investigación Cualitativa (Síntesis Conceptual)*. *Revista IIPSI, Vol. 9 - Nº 1 - 2006, pp. 123 - 146*. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf

MONTENEGRO PEREZ, Fabiola Patricia (2017). *Implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico en el Perú*. Tesis para optar el título profesional de abogada en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

OSSORIO, M. (1974). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales de Manuel Ossorio*. Editorial Heliasta. Buenos Aires - Argentina.

PIZA, N. D., AMAIQUEMA, F. A., BELTRÁN, G. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias*. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>

- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2016) Diccionario del Español Jurídico de la Real Academia Española. Disponible en: <http://dej.rae.es/#/entry-id/E152500>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2017) Diccionario de la Lengua Española. Disponible en: <http://dle.rae.es/>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2020) Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. Disponible en: <http://dpej.rae.es/>
- RINCON CARDENAS, E. y VERGARA C. (2017) *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario – Colombia.
- SANDÍN, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación*. Fundamentos y tradiciones. Madrid, España: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de <http://www.ditso.cunoc.edu.gt/articulos/80a0fe6f70c362a18b808b41699fc9bd62447d62.pdf>
- SECLÉN ARANA, Javier Alfonso (2016) *Factores que afectan la Implementación del Sistema de Gestión de seguridad de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP –ISO/IEC 27001*. Tesis presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima – Perú
- TAM, J., VERA, G. & OLIVEROS, R. (2008) *Tipos, métodos y estrategias de investigación en un solo día*. Publicado en la revista Bioestadístico. Javier Alfonso http://www.imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceonografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- TELLEZ VÁLDEZ, Julio (2010) *Derecho Informático*. Editorial Mc Graw Hill. 4a edición. Universidad Nacional Autónoma de México.
- TOFFLER, Alvin (1979) *La Tercera Ola (The Third Wave)*. Editorial Bantam books. Estados Unidos de Norteamérica – USA.

VALENCIA TELLO, Diana Carolina (2015) *Implementación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia*. Artículo publicado en la *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, de la Universidad de los Andes – Facultad de Derecho – Colombia.

VILLACE FERNÁNDEZ, C. (2021) *Los principios generales del procedimiento administrativo electrónico*. Artículo publicado en el N° 44 de la *Revista Jurídica de Asturias*, p. 93-122. España. Disponible en: <https://reunido.uniovi.es/index.php/RJA/article/view/17204>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL DEBIDO PROCESO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020-2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020?</p> <p>Problemas Específicos - ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del debido proceso en la normatividad de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020? - ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del debido proceso en la capacitación del personal para la aplicación de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020? - ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del debido proceso en la implementación tecnológica de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020.</p> <p>Objetivos Específicos - Analizar el nivel de cumplimiento del debido proceso en la normatividad de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020. - Interpretar el nivel de cumplimiento del debido proceso en la capacitación del personal para la aplicación de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020 - Describir el nivel de cumplimiento del debido proceso en la implementación tecnológica de los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020</p>	<p>El nivel de cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas 2020, es deficiente, ya que desde una perspectiva normativa no se han implementado directivas o guías para su aplicación, desde una perspectiva cultural por la ausencia de capacitación en el personal administrativo para el uso de procedimientos virtuales y desde una perspectiva tecnológica, toda vez que los medios virtuales se implementaron por una circunstancia de emergencia sanitaria y no por una planificación para su incorporación en el trabajo de la Ugel Maynas.</p>	<p>Variable 1 Cumplimiento del debido proceso.</p> <p>Variable 2 Procedimientos administrativos virtuales de la Ugel Maynas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Gobierno Digital y su Reglamento. • Ley 31170 • Normas del Sector Educación • Beneficios del uso de las TICs • Conocimiento general de informática. • Capacitación en manejo de software especializados • Capacidad tecnológica de la UGEL Maynas • Software que utiliza. • Hardware y software que requiere implementar. • Organigrama de la UGEL Maynas. • Identificación de las oficinas involucradas. • Identificación del área de capacitación • Identificación del área de Relaciones Públicas. 	<p>Tipo y Diseño de la Investigación: Tipo Básica – enfoque cualitativo – No experimental – Transversal</p> <p>Población y Muestra: Población: UGEL Maynas. Muestra: personal entrevistado (06), personal e Institución observada (24), que hacen un total de 30 unidades obtenidas por muestreo no paramétrico por conveniencia.</p> <p>Recolección de Datos Técnica: Entrevista semiestructurada y la observación participante. Instrumento de investigación: Guía de Entrevista y la Guía de Observación.</p>

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

ENTREVISTA

DIRIGIDO A FUNCIONARIOS Y EX FUNCIONARIOS DE LA UGEL MAYNAS

Este Entrevista es un instrumento de Recolección de Datos de la Tesis para optar el Título Profesional de abogado, titulado “EL DEBIDO PROCEDIMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS VIRTUALES DE LA UGEL MAYNAS 2020”, utilizando la información obtenida única y exclusivamente para los fines de la investigación académica.

APELLIDOS Y NOMBRE :

CARGO EN LA UGEL :

1. ¿Conoce la Ley 31170 - Ley de Gobierno Digital y su Reglamento o demás normas generales sobre procedimientos administrativos virtuales?
2. ¿Conoce que disposiciones se emitieron en el Sector Educación para implementación de nuevas tecnologías en los procedimientos administrativos durante la pandemia, en la UGEL Maynas?
3. ¿Conoce los beneficios de las TICs cuando se aplican a los procedimientos administrativos?
4. ¿Conoce si el personal de la UGEL Maynas, ha sido capacitado en el uso de las TICs (softwares o aplicaciones informáticas) en los procedimientos administrativos?
5. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos más comunes de la UGEL Maynas?

6. ¿Cuál fue la implementación tecnológica en los procedimientos administrativos efectuada en la UGEL Maynas (notificaciones electrónicas, mesa de partes virtual, firma digital, etc.), con ocasión del Covid 19, podría precisar?

7. ¿Conoce las principales dificultades en la aplicación de las TICs en los procedimientos administrativos, que ha enfrentado la UGEL Maynas?

8. ¿Considera Ud., si la UGEL Maynas durante la pandemia (año 2020) ha venido cumpliendo con el debido proceso (Cumplimiento de plazos, notificaciones bien efectuadas, respeto al derecho de defensa, etc.) en los procedimientos administrativos virtuales?

Muchas gracias...