

Nueva Administración Electrónica, Buen Gobierno y Transparencia

1. Introducción : Ubicación en el Estado Social y Democrático de Derecho

2. Transparencia y buen gobierno

2.1. Información de la Administración

2.1.1. Dimensión colectiva: Control de la Administración

2.1.2. Dimensión individual: Ejercicio de derechos

2.2. Principio de eficacia e información electrónica

3. Derechos humanos como eje de la nueva administración electrónica

3.1. Políticas públicas con enfoque basado en derechos humanos (EBDH)

3.2. Administración pública y buen gobierno

3.3. Nueva administración electrónica

4. Derecho a relacionarse con la Administración Pública por medios electrónicos

4.1. Impulso de la informatización y desarrollo

4.2. Principio de igualdad y no discriminación

4.3. Administración electrónica y acceso a la justicia

4.4. Regla general: Voluntariedad y consentimiento

4.5. Excepción: Obligatoriedad

1. Introducción: Ubicación en el Estado Social y Democrático de Derecho

De acuerdo a nuestra Constitución -artículos 43° y 3° (Congreso, 1993)-tenemos un Estado Social y Democrático de Derecho. Tal definición no sólo reconoce la sujeción del Estado al derecho, al carácter democrático y contenido social, sino que aquellas etiquetas son verdaderos principios fundamentales que guían todo el ordenamiento. El basamento es la relación *del principio “democrático” con el valor “pluralismo político”, la del principio “Estado de Derecho” con el valor “libertad” y la del principio “Estado Social” con el valor “igualdad”* (PAREJO A. L., 1983, pág. 65). De este modo, será el Estado de Derecho el que se encargue de orientar (artículo 58° de la Constitución) las actuaciones debidas para el desarrollo; y, el Estado Social, el que propugne la igualdad en términos de creación de condiciones que permitan el desarrollo individual de las personas – pues ellas son el fin último-. En esa lógica, la historia prueba que el Estado ha incrementado sus funciones, pasando a ser, principalmente, las de policía en el marco de la emergencia Estado Liberal a otras como las de fomento, prestacionales, contractuales, sancionadoras, normativas y de solución de controversias. Esto, más que una suma, es una evolución en el desarrollo de sus funciones, de la opción de nuevos medios para poder tutelar mejor los mismos fines en virtud de la ductilidad del Derecho que es capaz de dar respuesta a los nuevos retos que la realidad -en cuanto desarrollo de factores sociales, históricos, científicos y tecnológicos- que se nos presentan.

En el siglo pasado la disputa entre el modelo socialista que rápidamente, por la concentración de medios de producción, pudo proveer servicios a sus ciudadanos, y, el modelo liberal que todavía buscaba salir de los efectos de la Gran Depresión al tiempo que evitar la proliferación del socialismo, hizo posible el surgimiento del Estado de Bienestar (EB) como una opción intermedia que combinaba capitalismo como fuente de producción de riqueza, solidaridad social para la provisión de servicios –y bienes- y la democracia como sistema político. Sin embargo, el nacimiento de la OPEP y las dos crisis financieras que a continuación surgieron, el fin del libre cambio de dólares y oro a causa de la sobreimpresión de esa moneda por gastos de guerra, hicieron darse cuenta que se requería mayor eficiencia organizativa y una reformulación de las funciones del Estado, sustituyéndose así el modelo burocrático del EB por el de comando y control con profesionalización de la función pública del New Public Management (NPM), pasando el Estado de operador de servicios públicos a regulador, de dirigista de la economía a estratega, siendo ahora uno, pues, garante, supervisor y protector. Luego, el NPM también sería superado y su propugnada desregulación cambiará a un regreso a la mejor regulación, como sucedió en Inglaterra durante el gobierno del Primer Ministro Tony Blair, por ejemplo. Fue el caso que en el NPM la fragmentación de funciones y la poca colaboración entre entidades del Estado, así como la limitación a la gestión pública por el fuerte control frente a la rápida dinámica de los procesos económicos y sociales sobre la base de nuevas tecnologías, impedían la respuesta adecuada para los logros buscados. En medio de una búsqueda de mejor coordinación de las entidades estatales para los mejores servicios a los ciudadanos, surge la redimensión de la

persona en cuanto centro de toda actuación estatal, lo que se traduce en la necesidad de asegurar los mejores resultados de aquélla pero con una adecuada operativización. Nace en el constitucionalismo el paradigma actual: el Buen Gobierno. Su lógica de dar solución a las falencias anteriores es aquella de aceptar la discrecionalidad en el ejercicio de las funciones pero adecuándose a la corrección, participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas y eficacia, sus cinco subprincipios. Esta mayor libertad pero con mayor responsabilidad toma forma de estándares exigidos en la actuación estatal que frente al ciudadano se convertirá en derecho. Su justificación y necesidad en el nuevo paradigma evolutivo del Estado se concreta como principio constitucional que garantiza mejor el cumplimiento de aquellos valores guía mencionados al inicio.

Lo que se analizará, a continuación, es cómo encaja con el Buen Gobierno el desarrollo de la informatización en la relación de la Administración con los ciudadanos. Para ello se analizarán algunos de los principios de Buen Gobierno en relación a la Administración Electrónica, haciendo hincapié en el valor y fin fundamental que es el individuo, razón por la que el análisis de esta nueva forma de administración no puede dejar de lado el estudio de la debida articulación con un enfoque basado en derechos humanos, incidiendo en los principios de acceso a la justicia e igualdad y no discriminación, pasando por algunas proposiciones que dicho proceso de informatización podría incluir para una mejor armonización de todos los factores mencionados.

2. Transparencia y buen gobierno

2.1. Información de la Administración

La información hace alusión al conjunto de datos, independientemente de la fuente que lo contenga, como libros, bancos, ficheros, archivos, medios electrónicos, que servirá como base para deliberación que corresponda sobre la base del conocimiento que transfiere con la finalidad de tomar una decisión en una situación determinada.

De lo anterior tenemos que el solo acervo de datos no constituye información pues hace falta una finalidad para convertirse en ésta, es decir su utilización por alguien para un fin específico como servir de base para la adopción una decisión. Luego, tenemos que la documentación es el correlato de la existencia de la información – que ya incluye un fin determinado o determinable- en el sentido que procura la organización y clasificación de ésta para poder conseguir una adecuada maximización de la utilidad para sus usuarios (GALINDO, 2000, pág. 193).

Congruentemente puede esbozarse que el medio esencial sobre la base del cual la Administración cumple sus diversas funciones es la información ya sea que busque dar respuesta a un problema determinado con la implementación de una política pública o resuelva la apelación de acto suyo en un procedimiento

administrativo concreto; en ambos casos la información que guarde en su posesión u obtenga le servirá de soporte para la toma de decisión concreta correspondiente.

Podemos decir entonces que la apropiada organización de la información es un presupuesto necesario para la eficacia –uno de los principios de buen gobierno- de la actuación administrativa y por ello, un deber la mejora continua de su organización y aprovechamiento.

Ahora, si bien la información de la Administración sirve para el cumplimiento de sus funciones en relación al principio de eficacia, existe otro fin que viene a ser determinado por el principio de transparencia, uno más de la lista de buen gobierno junto a los otros tres ya mencionados en la introducción, corrección, participación y rendición de cuentas.

2.2. Principio de transparencia y derecho de acceso a la información

El principio de transparencia, aunque es un concepto general que abarca diversas nociones y con diferentes intensidades, y el cual aun cuando pueda tener valor intrínseco, resalta, sobre todo, por su importancia instrumental y los efectos positivos que se le derivan, se podría decir que se fundamenta en el ideal que estriba en que las personas puedan saber y entender el mundo y predecir cómo sus propias acciones afectarán ese mundo y a ellas mismas. Para esto el presupuesto básico es, como desarrollamos previamente, la información. Y en ese sentido, las obligaciones que se derivan de la transparencia apuntan a disponibilidad, accesibilidad y facilidad de comprensión de la información, al tiempo que aquélla debe ser tomada en cuenta a la hora de diseñar reglas y decidir casos concretos por parte del Estado. Así, un gobierno transparente es uno que provee a las personas de información necesaria para entender el estado del mundo y predecir la manera en que sus propias acciones les afectarán (BUIJZE, 2013, págs. 27-31)

Entendida la relación entre la información y el principio de transparencia, cabe resaltar que éste se compone o tiene dos dimensiones.

La dimensión activa, que supone la obligación de difundir -a través de publicaciones, propaganda, portales de internet, etc.- la información pública más relevante para garantizar la transparencia de la actividad de la Administración Pública, así como la participación y control de los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

Por otro lado, la dimensión pasiva es tal vez la de más fácil –porque también lo es la dimensión activa- identificación con el derecho de acceso a la información pública, donde el sujeto activo es el ciudadano solicitante de la información y las entidades públicas con el correlativo deber de brindarla tienen el rol de sujeto pasivo. Asimismo, los subprincipios base serán aquellos correspondientes a los

de máxima divulgación, el secreto como excepción –preconfigurada en la ley-, preferencia por el otorgamiento de la información en caso de duda y buena fe.
CITAR CLASE DE DDHH Y BG

Así, la transparencia exige el acondicionamiento del régimen jurídico que la adopte como regla general. La cultura de transparencia, pues, nos señala el que “en una sociedad democrática sea indispensable que las autoridades estatales se rijan por el principio de máxima divulgación” (CORTE IDH: Caso Claude Reyes y otros. , 2006, pág. Párrafo 92), de forma que “toda la información en poder del Estado se presuma pública y accesible, sometida a un régimen limitado de excepciones” (CORTE IDH: Caso Gomes Lund y otros ("Guerrilha do Araguaia") vs. Brasil. , 2010, pág. Párrafo 230).

Luego, pasando a las posibilidades beneficiosas que ofrece la transparencia, encontramos que sus metas serán: Legitimar el Estado de Derecho fomentando la democracia, asegurar la calidad de la actuación administrativa, controlar de la discrecionalidad (corrupción y abuso de poder), ejercicio de derechos individuales. Respecto del control de la discrecionalidad y el aseguramiento de la calidad de la actuación administrativa, lo segundo es posible a partir de lo primero sobre la base de la información que es puesta en conocimiento de la ciudadanía, sustantivo que agrupa a una pluralidad en alusión a su relación con la dimensión colectiva del derecho de acceso a la información; en tanto que el ejercicio de derechos individuales es posible en la medida que mientras más información se tenga y más adecuada sea esta, mejor será la capacidad de las personas para el ejercicio de sus derechos fundamentales, relacionándose esto con la dimensión individual del derecho de acceso a la información. Y, finalmente, podría sostenerse que -siempre en relación con la transparencia- la legitimación del Estado de Derecho se da como consecuencia de todo lo anterior; es decir, en la medida que se busca garantizar y promover derechos fundamentales sobre la base de la apropiada provisión de información, que a su vez ha de permitir el control de la ciudadanía sobre los actos estatales, el Estado estaría cumpliendo sus fines, demarcados por la concepción del hombre como lo central para el Estado, razón en que la ley deja de ser expresión de la voluntad del Estado que la impone incondicionalmente, para ser un instrumento de protección de los derechos del individuo (DERMIZAKY, 2000, pág. 148); en efecto, el Estado existe en orden al hombre y siempre deberá responder a su dignidad (KRESALJA, 2012, pág. 25), teniéndose que si en el régimen monárquico la legitimidad del derecho venía dada porque tenía su origen en el monarca y ello bastaba, en el régimen democrático, el derecho busca su legitimidad en la operatividad del mismo para los fines de su existencia, teniendo a la persona como fin, lo cual se traduce en el respeto de sus derechos.

2.2.1. Dimensión colectiva: Control de la Administración

En virtud del principio de transparencia, el Estado organiza sus sistemas de gestión y procedimientos de manera abierta; informa activamente sobre sus procesos, normas y decisiones; provee información oportuna, cierta, completa,

precisa y actual cuando ésta es requerida por los ciudadanos. Al mismo tiempo la actuación de las autoridades y funcionarios públicos se realiza de manera clara, sin opacidad y/o secretismo, de tal manera que los ciudadanos son capaces de prever, conocer y comprender los procesos de toma de decisiones y los actos que éstos realizan. De este modo, reduciéndose la asimetría de la información, la transparencia genera predictibilidad, contribuyendo a la seguridad jurídica y al equilibrio en la relación entre el Estado y los ciudadanos CASTRO, Alberto (CASTRO, Páginas del Congreso de la República del Perú, 2013, pág. 4)

Todo lo anterior contribuye a cumplir las metas de aseguramiento de la calidad de la actuación administrativa a través del control de la discrecionalidad (corrupción y abuso de poder) que la información al alcance de la ciudadanía hace posible.

La dimensión colectiva del derecho de acceso a la información es la que garantiza el derecho de todas las personas a recibir la información necesaria y oportuna con el objeto de que puedan formarse una opinión pública, libre e informada, permitiéndose así la construcción de una sociedad democrática (EXP. N° 1797-2002-HD/TC, 2003). Esto hace alusión a la construcción de una sociedad vigilante sobre la base de una participación informada que controla, es decir, ejerce una actividad de confrontación o comprobación (PAREJO A. L., 2008, pág. 536) de los actos de la Administración respecto de los criterios que posee a partir de la concepción que tiene de los objetivos estatales a fin de que no haya desviaciones en el ejercicio de las potestades que aquélla tiene (GALINDO, 2000, pág. 137), pudiendo, de comprobar lo contrario, activar las garantías institucionales con que se cuentan o las garantías sociales a fin de retornar al cauce correcto.

Así pues, “la transparencia en la actuación de la Administración Pública contribuye a combatir la corrupción y produce una mayor confianza en la ciudadanía en sus autoridades públicas” (ABAD, 2015, pág. 5)

2.2.2. Dimensión individual: Ejercicio de derechos

La dimensión individual del derecho de acceso a la información garantiza que nadie sea arbitrariamente impedido de acceder a la información que guarden, mantengan o elaboren las diversas instancias y organismos del Estado, admitiéndose únicamente aquellas excepciones expresamente preconfiguradas en la Constitución y la ley (EXP. N° 1797-2002-HD/TC, 2003).

La finalidad, complementaria a aquella de control de la Administración que permite que las personas sean parte del proceso democrático, esta vez se refiere a posibilitar que desarrollen sus capacidades como individuos, que ejerzan sus derechos fundamentales. Es decir, la autonomía de las personas, el ejercicio de toma de decisiones diarias, como ya se dijo, requiere de información adecuada; de modo que inversamente correlativo, no es posible ejercer derechos fundamentales ni la realización personal sin información (BUIJZE, 2013, pág. 37) que nos permita reducir costos de oportunidad. Un simple ejemplo, puede pensarse la situación relativa a aquellos que por tener la

información adecuada, completa y oportuna pueden acceder a programas sociales de vivienda y adquirir una, satisfaciendo el derecho fundamental correlativo en contraste con quienes no pudieron acceder a dicho beneficio por no tener la información adecuada; o, por ejemplo, aquel que cuenta con la información certera de la identidad de su contraparte en un contrato respecto de quien no lo hace.

La información es un poder que permite que nos situemos en el mundo y podamos decidir de la mejor forma posible en pro del proyecto de vida que nos hayamos trazado y podamos ejercer nuestros derechos.

Finalmente, la descripción esbozada nos permite sostener plenamente que el derecho fundamental de acceso a la información es, por mucho, transversal al ejercicio de todo otro derecho fundamental; al tiempo que el principio de transparencia se encuentra directa e intensamente relacionado a aquél.

2.3. Principio de eficacia e información electrónica

El buen gobierno, más que una nueva ciencia del derecho administrativo, sería, quizás, una «nueva orientación metodológica», basada en un dialogo multidisciplinar y abierta a nuevos conceptos y a nuevas estrategias regulatorias, centradas no solamente en la disciplina y limitación del poder, sino también en la efectividad y eficacia del conjunto de la actuación administrativa y en la relatividad de la clásica distinción entre Derecho público y Derecho privado (CARRO, 2012, pág. 39).

El principio de eficacia como integridad y exactitud con la que se consigue un objetivo específico es la dimensión de contenido político o de fines públicos que sólo es coherente en unión al principio de eficiencia, es decir logrando la meta pero con los menores recursos posibles. La eficiencia es el costo del esfuerzo con que se consigue el objetivo de una institución determinada en relación al rendimiento de la misma (Rechnungswesen-verstehen, 2016). “El derecho no puede conformarse con la sola construcción dogmática de técnicas, categorías y reglas jurídicas, sino que debe de ocuparse asimismo de las condiciones y presupuestos para que aquellas resulten efectivas y eficaces” (CASTRO, Legalidad, buenas prácticas administrativas y eficacia en el sector público: Un análisis, 2014, pág. 258).

En ese sentido, en medio del auge global de las tecnologías informáticas, uno de los principales soportes de documentación de información lo constituyen las bases informáticas de datos. La razón es simple, dichos soportes permiten una mejor organización de datos para los fines del tratamiento de la información que se prevea. Tanto es así que habida cuenta de este auge se dio el proceso de cristalización del derecho a la libertad informática –cuyo nombre apropiado es autodeterminación informativa- justamente dando amparo a las personas para que se pueda oponer al tratamiento de sus datos personales en registros de terceros, ya se el Estado o privados, contando con la capacidad para sustituir,

modificar, eliminar o actualizar la información personal para que no exista habilitación legal expresa.

Con posterioridad al fin del Estado de Bienestar, se dio un fenómeno de reajuste del Derecho Administrativo en torno del Derecho Privado. Tomadas en cuenta las exigencias de las corrientes de aquellos tiempos, pedían la adopción de formas del Derecho Privado, sobre la base, además, de la necesidad de reformar el derecho administrativo -en cuanto expresión concreta del Estado y su correspondiente Constitución-, por la crisis que se atravesaba. En ese giro, uno de los parámetros fundamentales que en el sector privado venía dando buenos resultados era la consideración de la eficiencia.

La redefinición las funciones estatales, es decir, no sustituirlas sino redefinir la manera en que podrán efectivizarse de mejor forma, incluiría, entre muchas otras conversiones, la eficiencia y eficacia.

En ese sentido, la información de la Administración viene sufriendo un cambio hacia digitalización. La idea es buscar volver más eficiente el tratamiento de la información para el cumplimiento de las funciones de la Administración, pero también para concretar una relación más fluida de ésta con los administrados que permita agilizar trámites, haciéndolos más expeditivos, permitiéndole a las personas el ahorro del tiempo y costos de traslado hacia las entidades para la presentación de documentos o solicitudes, cumpliéndose entonces de mejor manera con el principio de eficacia.

Sin embargo, no sólo queda allí pues, en realidad, el hecho que la información se encuentre mejor sistematizada y continuando con la ubicación de la misma en relación al principio de transparencia, significará que tanto la dimensión colectiva, como la individual, del derecho de acceso a la información se verán beneficiadas, cumpliéndose así con las metas que el buen gobierno se plantea.

3. Derechos humanos como eje de la nueva administración electrónica

3.1. Políticas públicas con enfoque basado en derechos humanos(EBDH)

La política pública es el medio por el que el sistema político administrativo influye en la economía y sociedad a través de instituciones administrativas existentes o por crearse y el servicio efectivo que prestan a los ciudadanos. Se trata pues de un proceso integrador de decisiones y acciones estatales respecto de una situación que requiere dicho despliegue por ser problemática o, mejor dicho, presentar un problema público, de modo que se busque su solución y/o prevención (ESPINAL, 2015, págs. 267-273). En suma, se trata de la decisión gubernamental –cualquiera sea su nivel- estratégica e institucional que enfrenta un problema público y que se traduce, necesariamente, en acciones (MOLINA, 2000, pág. 2).

Luego, tenemos que el método de elaboración o diseño de políticas públicas, aun cuando sus pasos puedan ser más desagregados, básicamente consta en la identificación del problema público, generación de alternativas de solución y elección de la mejor de ellas, implementación de la política pública y, finalmente, el monitoreo y evaluación de resultados.

Ahora, el enfoque basado en derechos humanos (EBDH) es el marco metodológico y conceptual por el cual se interpreta y orienta la priorización de problemas públicos y el diseño de las políticas públicas a partir de la exigencia de visibilización en planes, programas y acciones, la estructuración de un sistema de derechos, identificando a sus titulares y a lo que tienen derecho al igual que, en correlato, a los titulares de deberes y el contenido de los mismos (ESPINAL, 2015, pág. 274). El marco axiológico, pues, no es sino la concepción e idea de fortalecimiento de la capacidad de los titulares de derechos para la reivindicación de los mismos, buscando correspectivamente que los titulares de deberes cumplan los contenidos de estos. En consecuencia, el norte se compone de la búsqueda de desarrollo humano en tanto el mismo no puede ser explicado si no es por la vigencia y eficacia de los derechos humanos de las personas. Así, el EBDH traslucirá las definiciones del problema público, de la estrategia, prioridades y objetivos, como también de la medición del alcance de los mismos, en función de los derechos humanos de las personas que serán las destinatarias de las prestaciones del servicio desplegado por las instituciones administrativas.

Congruentemente, se entenderá que sólo si se toma en cuenta este procedimiento se estará, realmente, generando valor público, el mismo que se sostiene en que “la población, y en especial, los beneficiarios directos de PP, en términos generales, aprueben las prestaciones que perciben y reciben en forma de bienes públicos y sus efectos derivados, como respuesta consistente a las necesidades sentida, en mayor o menor medida” (ESPINAL, 2015, pág. 516).

El cambio de comprensión que representa el EBDH apuntando hacia el desarrollo humano y de capacidades, que se entienden en términos de satisfacción de derechos, pretende analizar desigualdades, corregir las prácticas discriminatorias y repartir equitativamente el poder, en razón a que esta es la composición de la obstaculización del progreso, nuevamente, en desarrollo humano. Así, la propuesta metodológica, además de plantear el diseño integral de una política pública en términos de derechos, se nutre de la correcta concepción jurídica de la transversalización de cuatro derechos humanos a todos los otros, a saber, el derecho a la igualdad y no discriminación, el derecho a la participación, el derecho de acceso a la información y el derecho de acceso a la justicia. En efecto, toda política pública debe concebir a las personas en igualdad, sin privilegios frente a las prestaciones del servicio desplegado; igualmente, la creación del valor público se relaciona a la aprobación de las prestaciones que se perciben por los destinatarios, para ello, la participación es un imperativo entonces; al mismo tiempo, poder participar en el diseño de la política pública y el aprovechamiento de las prestaciones que son su fruto no serían posibles si no mediara el derecho de acceso a la información que

garantiza que aquella llegue oportuna y adecuadamente; en tanto que, de no respetarse cualquiera de los tres derechos anteriores, el de fondo que se pretendía satisfacer, o cualquier otro, a causa de la política pública, los destinatarios deben tener las vías y mecanismos que les permitan el acceso a la justicia.

3.2. Administración pública y buen gobierno

Como sabido es, el pueblo -o la sociedad- es aquel en quien recae la titularidad del poder; luego, sobre la base del pacto social y en virtud del principio de libre determinación de los pueblos, aquella sociedad delega – en el marco del gobierno democrático bajo el Estado Constitucional de Derecho en el caso peruano- el poder en el Estado, quien lo ejerce a través de potestades. El Estado es entonces una sociedad jurídica y políticamente organizada en torno de la noción de poder.

Luego, el ejercicio del poder por parte de aquella organización jurídica que lo detenta, el Estado, de acuerdo al principio constitucional de unidad de poder, se manifiesta a través de las funciones legislativa, ejecutiva (política o de dirección), jurisdiccional y administrativa. Es decir, el poder del Estado es uno solo y no se divide como alguna lectura de la teoría clásica de la separación de poderes podía llevar a hacer pensar; asimismo, el principio de unidad de poder nos señala que el poder está distribuido en diversas entidades del Estado. Antes se solía considerar que la separación de poderes determinaba que a cada órgano -o entidad, en sentido lato- le correspondía una potestad respectiva, sin embargo la evolución de las instituciones y de la aprehensión del Derecho nos llevó a sostener que cada órgano en realidad asume las otras tres funciones, siendo que el grupo de cuatro funciones ya mencionadas, leídas en conjunto o por separado, se denomina función pública.

La función administrativa, que recae en el órgano de la Administración Pública, se encuentra en todo el Estado, aunque primordialmente confiada al órgano ejecutivo, es ejercida también por los órganos legislativo, judicial sobre, por ejemplo, actos relativos a la administración de personal, servicios que prestan o imposición de sanciones. Por ello, en consecuencia, es que la Administración Pública se compone esencialmente de los Ministerios, entidades públicas descentralizadas, empresas del Estado y gobiernos regionales y locales, además de organismos constitucionalmente autónomos en lo que funciones administrativas respecta. Aquella función administrativa se caracteriza por propender a la satisfacción de intereses comunes, gestionando actividades y servicios de interés público; asimismo, como sujeto de derecho, inicia relaciones jurídicas con los particulares, siendo esto lo característico a diferencia de otras funciones públicas; y, finalmente, cumple funciones ejecutivas (aplicación y cumplimiento de leyes), normativas (reglamentación) y resolutivas (procedimiento administrativo) (CITA Clase D.A)

Ahora, por otro lado, recordemos que el Estado, como ya se dijo en el apartado 2.2, evolucionó de la legitimidad del derecho con origen en el monarca a la legitimidad en función de la persona (soberanía en función del individuo), es decir la legitimación alcanza al Estado en tanto garantiza y promueve derechos fundamentales: toda actuación del Estado tiene como destinatario al ser humano.

Entonces, siendo que el centro del Estado es la persona, llega aquí el principio jurídico de buen gobierno a generar la operatividad necesaria para ello, tarea para la que cuenta con una subdivisión de cinco principios que iluminan y trascienden todo el desempeño de toda la función pública: corrección, participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas y eficacia (CASTRO, 2014, pág. 248). Lo que se busca es mejorar los bienes y servicios públicos (en sentido amplio) que el Estado, a través del ejercicio de sus potestades, brinda a las personas debiendo ser aquellos de calidad para el mejor ejercicio de derechos. El buen gobierno incide en la cuestión procedimental de la función pública enfocándose en cómo son ejercidas las potestades y las decisiones concretas tomadas pretendiendo tres cosas: calidad, respeto de derechos ciudadanos y adecuado ejercicio de la discrecionalidad¹ (CASTRO, 2014, págs. 249-250).

Finalmente, si el buen gobierno alude al correcto funcionamiento de todo Estado, evidenciando su intensa relación con los derechos humanos, su expresión en la actuación de la Administración Pública se denomina Buena Administración. Aquélla representa el enfoque de aplicación de los cinco subprincipios por el Estado en su diario desempeño a partir de las obligaciones que ya tiene

Esta mayor libertad pero con mayor responsabilidad toma forma de estándares exigidos en la actuación estatal que frente al ciudadano se convertirá en derecho. Su justificación y necesidad en el nuevo paradigma evolutivo del Estado se concreta como principio constitucional que garantiza mejor el cumplimiento de aquellos valores guía mencionados al inicio. Su valía y utilidad residen en el acercamiento –al ponerse de relieve la relación- del Derecho Administrativo con los Derechos Humanos. (Cita Clase DDHH y BG)

3.3. Nueva administración electrónica

La Administración Electrónica hace alusión al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) en el desarrollo de la función pública de la Administración, de la cual destacaremos especialmente la relación jurídica que inicia con los administrados en tanto es la característica central de la actividad administrativa; en efecto, sobre todo cuando gestione actividades y

¹ Como se explicó en la introducción. El buen gobierno no niega la discrecionalidad; este nuevo paradigma que supera al New Public Management entiende que la previsión normativa de toda actuación cuesta demasiado tiempo para la determinación de una respuesta adecuada de las entidades del Estado de modo que propugna la discrecionalidad, sumada a un inexorable adecuado ejercicio de la misma, a través de la aplicación de los cinco principios que lo componen.

servicios de interés público así como cuando ejerza funciones resolutorias a través del procedimiento administrativo, estableciendo relación jurídica con los administrados, será más relevante la notoriedad y utilidad del uso de las TIC's, aunque, claro, también será de especial valor en el desempeño de otras funciones como las ejecutivas y normativas, por ejemplo, al publicarse por medios digitales en internet, favoreciendo la transparencia, los actos de la Administración que se dan en el cumplimiento de leyes o de los reglamentos que aquélla produzca.

Se puede decir que las funciones de la Administración Pública no cambian, es sólo el caso que ahora los medios digitales son un nuevo modo para desarrollarlas con superlativa eficiencia y certidumbre. Reservado a este momento, conviene agregar que a nuestra definición de buen gobierno le faltó algo además del señalamiento de la plena aplicación de sus cinco subprincipios y es que sumado a esto -que se debe dar por descontado- se encuentra el mandato al Estado para que use todos los recursos disponibles a su alcance en favor del desarrollo económico y social (ALBERDI, 2008), como lo serían las TIC's, de modo que su uso intensivo y adecuado se convierte en un deber para el Estado a fin de poder cumplir mejor sus fines.

Detallamos en el punto 2.3 que por el desarrollo informático global la información de la Administración ha pasado a componerse de bases informáticas, lo cual es bueno por razones de organización y eficacia/eficiencia. Así, quizás ya solo por la consideración de la eficiencia se entendería mejor que sea un deber para la Administración Pública, sin embargo, es menester destacar que no favorecería a ese principio únicamente sino también a la transparencia por la creación de portales públicos de internet, donde debería ser posible ver desde la normativa existente, los actos realizados por las entidades y toda información pública; a la rendición de cuentas, al poder acceder a la información de los gastos de los funcionarios, en qué se invierten los recursos públicos y el avance de la gestión y proyectos; a la participación ciudadana a través de la absolución de consultas en temas de interés general, buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios, o propuestas e iniciativas como, por ejemplo, el We The People² en Estados Unidos; asimismo, a la corrección, en tanto la participación produce retroalimentación informativa a la Administración, permitiéndole la base para mejorar su actuación, o a través de la capacitación y evaluación en línea, por intranet, de los funcionarios (NASER, pág. 10)

² We The People es el programa en Estados Unidos por el que se puede realizar una propuesta o iniciativa usando las TIC's, a la administración para ponerla en práctica en el país usando una cuenta válida de correo electrónico válida, buscar apoyo y juntando firmas a través del convencimiento de la idoneidad de la propuesta, para que al final, de llegarse cierto número de firmas reunidas, se genere la obligación para la entidad de la Administración de revisar y dar respuesta adecuada a la propuesta.

4. Derecho a relacionarse con la Administración Pública por medios electrónicos

4.1. Impulso de la informatización y desarrollo

Actualmente la articulación intergubernamental e intersectorial adolece en gran medida de falta de coordinación; las consecuencias se traducen en la deficiente evaluación de gestión y resultados y dilación de la oportunidad las decisiones que de ello se deriven (PCM, 2013, págs. 14,16), traduciéndose en ineficiencia y falta de corrección que afectan al administrado, única justificación de la existencia del Estado.

La coordinación es un principio de organización administrativa, un presupuesto indispensable en la conjugación de las diversas actividades de la Administración para la eficaz consecución de los objetivos teniendo como orientación la no duplicación de esfuerzos –o de cargas para los administrados- y la no divergencia de acciones (PARADA, 2010, págs. 67,68).

En ese sentido, la informatización, por las virtudes que hemos señalado, es la herramienta que permitirá alcanzar los mejores niveles de coordinación ya que el uso correcto e intensivo de las TIC's son la base de la "identificación y gestión de las necesidades tecnológicas para apoyar las funciones sustantivas y procedimientos de las entidades administrativas y de este modo, coadyuvar a la consecución de sus metas y resultados de gestión" (PCM, 2013, págs. 14,16). De esta manera se puede alcanzar la vinculación de los diversos órganos administrativos y agentes públicos de la misma estructura o cuerpo jerárquico así como de las diferentes entidades, sectores y niveles de gobierno, con el fin de complementar sus recursos y capacidades, articulando objetivos y acciones, todo para el beneficio del ciudadano, quien podrá verse liberado de la duplicación de cargas, como requisitos, trámites y procedimientos, permitiéndosele, a su vez, una mejor y más rápida canalización de sus solicitudes, asegurándose el mejor ejercicio de derechos, marco conceptual en el que recae la idea de desarrollo de un país, siendo el cómo el buen gobierno, y la informática y la coordinación, presupuesto necesario y principio de organización, respectivamente, de aquél.

4.2. Administración electrónica y principio de igualdad y no discriminación

El principio de igualdad es una institución de estructura diádica. Por un lado, es el derecho fundamental referido a la formulación de igual trato a los iguales y desigual a los desiguales; en tanto que por otro, es el principio primordial de la organización y actuación del Estado cuya proyección normativa se expresa en todo el sistema constitucional y rompe con la concepción de privilegios, rezago de estructuras sociales anteriores, pues todas las personas son iguales, razón que obliga a todo funcionario público –y toda persona, claro está- a cumplir el mandato en el íntegro de sus funciones (RUBIO, 2008, págs. 107,108).

Continuando, la no discriminación se refiere a la prohibición de trato diferenciado por motivo prohibido, siendo éste la condición humana relativa a un grupo social tradicionalmente discriminado por sus características, como por ejemplo, nacionalidad, sexo, idioma, identidad cultural, etc.

El derecho reconoce que al margen de las naturales diferencias entre las personas, estas son iguales; es decir, somos iguales porque tenemos el mismo valor sobre la base común de la dignidad para todos los hombres, pero no somos idénticos en tanto cada persona cuenta con identidad propia y única. Ahora, la igualdad toma en cuenta las condiciones reales de existencia de las personas y es en razón a ello que, aunque la regla es la igualdad de trato, determinará el razonable y proporcional trato desigual a los desiguales promocionando a los menos capaces a fin de alcanzar igualdad de oportunidades (RUBIO, 2008, pág. 109). En consecuencia puede haber, incluso, trato diferenciado sobre la base de motivos prohibidos con aquél objeto siempre que medie razonabilidad.

Luego, la discriminación puede que – y así es en la mayoría de veces- no se presente de manera directa sino indirecta como, por ejemplo, cuando se prevé y/o determina la comunicación en castellano siendo que se le niega a las personas que hablan a otro idioma hacer uso del mismo para los fines del caso concreto en que dicha regla opere con las limitaciones que ello supone aquéllas. Igualmente, la virtualización de los procesos de la Administración, sobre todo en lo que respecta a la relación de ésta con los administrados podría suponer una discriminación indirecta para algunos grupos, lo que obliga al Estado a prever cualquier potencial afectación y adoptar un esquema o medidas que lo impidan. Recordemos que la informatización, aun con todos los enormes beneficios que ofrece, se enmarca en una política –pública- de Estado de modernización de la gestión, lo que nos retrotrae al EBDH y a la buena administración con la consecuente máxima que la intervención del Estado para la solución de un problema público no puede violar otros derechos fundamentales.

Así, la coordinación administrativa impulsada por la informatización debe tener en cuenta el deber de no discriminación y las potenciales afectaciones que se podrían dar, por ejemplo, respecto de las personas que no cuenten con la disponibilidad de soportes informáticos, pues su adquisición supone un costo; o, aquellas que se ante el riesgo del traslado de la brecha digital (CERRILLO Y MARTÍNEZ, 2006, pág. 98) a la sede administrativa, es decir que, dado el desigual nivel de capacidades y/o conocimientos informáticos, las personas no se encuentren en posibilidad de hacer uso de medios de este orden, agravándose la desigualdad.

4.3. Regla general: Voluntariedad y consentimiento

Si bien la población –contada a partir de los 6 años- que hace uso o accede a internet en Perú es el 40,2% hasta 2014 (INEI, 2014), cifra alentadora que va en aumento pues era 31% en 2008 (INEI, 2014), no se debe desatender en ningún caso a la todavía mayoritaria población conformada por ese casi 60% que potencialmente se encuentra entre los grupos mencionados hacia el final del punto precedente, 4.2: Los que no pueden acceder a la Administración electrónica por falta de recursos económicos para la adquisición de los soportes y servicio que lo permitan, y los que por cuenta de la brecha digital también se sienten limitados en el acceso, así como aquellos que en ejercicio de autodeterminación, por qué no, prefieran no optar por los medios electrónicos para relacionarse con la Administración en cuanto a la tramitación de sus solicitudes.

Ciertamente, lo ideal debe ser contar con políticas públicas que tiendan a reducir los impedimentos permitiendo que más personas puedan acceder a las TIC's a la vez que se reduzca la brecha digital. El diseño e implementación corresponderán a la gestión pública sin duda, pero en la delimitación de los lineamientos el Derecho sí puede, en abstracción de la realidad, resolver formulaciones. Una de ellas, a este respecto, es el hecho que la capacidad de relacionarse con la Administración Pública por medios electrónicos para los diversos procedimientos administrativos debe configurarse como un derecho, siendo que de este modo emerja la regla general de voluntariedad y consecuente consentimiento expreso para que esto sea posible, quedando intactas las vías tradicionales por las que uno establece una relación con la Administración a fin de no vulnerar los derechos de las personas que no pueden acceder al uso de las tecnologías informáticas, ya que lo contrario, cortar los medios tradicionales, sería gravísimo dado que se les originaría una carga excesiva de costos que impediría el ejercicio de sus derechos, siendo en consecuencia una medida violatoria del derecho a la igualdad, que como se sabe bien es además un principio transversal a toda política pública, esfera a la que no escapa, pues, el planteamiento de Administración Electrónica.

Progresivo como ha sido el avance de la era digital o de la sociedad de la información, es coherente la no determinación –todavía- de los medios electrónicos como los predilectos para que los ciudadanos se relacionen con la Administración. Aún pues, debe ser voluntario y deben quedar salvaguardadas las vías tradicionales. La coexistencia de ambos mecanismos o posibilidades, en tanto no se superen los impedimentos para el acceso a medios informáticos por costo o brecha digital, deben ser una medida que en el marco de las obligaciones del Estado en materia de derechos humanos, garantice el principio de igualdad y no discriminación, previendo potenciales vulneraciones. Una proyección de esto, por ejemplo, es la coexistencia del DNI tradicional con el DNI electrónico, donde la idea de la inclusión de este último con los beneficios otorga deben plantearse de goce de la integralidad de la sociedad y en todo caso, es hacia esa dirección a donde, progresivamente, nos dirigimos.

Finalmente, en cuanto a la regla de voluntariedad y consentimiento expreso, éste último será necesario para toda relación no iniciada por el administrado a través de medios digitales, como cuando iniciándose un procedimiento consiente expresamente que las notificaciones se le comuniquen por aquéllos, no siendo necesario, en todo caso, cuando la relación con la Administración sea iniciada por el ciudadano a través de medios electrónicos.

4.4. Excepción: Obligatoriedad

Siguiendo lo desarrollado en el punto anterior, puede haber casos en que la excepción de obligatoriedad en la relación electrónica se haga presente, convirtiéndose de una carga para el administrado, como sucede, a manera de ejemplo, en España cuyo supuesto para tal limitación del principio de libertad de las personas es lo bastante amplio y razonable para tenerse en cuenta. Al respecto, su ordenamiento prevé la posibilidad que reglamentariamente las Administraciones Públicas puedan establecer la obligatoriedad de la relación electrónica cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas naturales que por razones de capacidad económica o técnica, profesión u otros motivos acreditados, tengan el

efectivo acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos; siendo que, además, la orden ministerial, en este caso, especificará las comunicaciones a las que se aplique, el medio electrónico de que se trate y los sujetos sobre los que recae esta carga (HERNÁNDEZ, 2014, pág. 121).

En nuestro país, ciertamente, podemos citar como ejemplo, el caso de la Superintendencia de la Administración Tributaria (SUNAT) que, a través de las regulaciones tributarias vigentes, impone la carga en cuestión a los administrados a través del Programa de Declaración Telemática (PDT) casi a la mayor cantidad de supuestos en los que puede recaer el contribuyente. Tal determinación, podría ser razonable para las personas jurídicas cuando declaran rentas de tercera categoría así como para otros contribuyentes que sin serlo también pertenecen a tal categoría pues de ellos puede presumirse que tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos adecuados (HERNÁNDEZ, 2014, pág. 121). Sin embargo, la determinación de supuestos que hacen obligatorio el uso del PDT en su mayoría de veces no toma en cuenta la efectiva disposición de los medios precisos o la brecha digital; en suma, podríamos decir que lo presume sobre la base de la capacidad contributiva como cuando exige su uso para los contribuyentes de cuarta categoría cuyos ingresos superen 1 Unidad Impositiva Tributaria, entre otros varios supuestos. En todo caso, tomando en cuenta la necesidad y urgencia de ser eficiente en la recaudación de impuestos por su repercusión en el presupuesto público, la obligatoriedad puede ser aceptada aunque siempre teniendo presente que la racionalidad principal debe ser la de la posesión o disposición de los medios adecuados y la brecha digital así como la no onerosidad de la carga que puede producir en relación a la capacidad contributiva.

4.5. Administración electrónica y acceso a la justicia

La Administración electrónica supone un activo tráfico de datos informáticos entre los administrados y la Administración. Esta interrelación lleva consigo la necesidad de veracidad de los datos que se intercambian puesto que su finalidad es la afectación de la esfera jurídica subjetiva del administrado positiva o negativa, al tiempo que le otorga la posibilidad de determinar sus actuaciones a partir de la información concreta que se le proporcione o notifique.

De una parte, para la Administración, la digitalización de procedimientos implica la necesidad que el administrado pueda probar también digitalmente su identidad de modo indubitable. Ello ya es posible a través del DNI electrónico gracias a la digitalización de la huella biométrica que este incorpora y que podrá ser contrastada con la de la persona que pretende ser identificada a la hora de realizar el procedimiento digital –específicamente, a la hora de incluir su firma electrónica- gracias al software también incorporado que dicho documento posee (RENIEC, 2016). Así, la mayor seguridad en la identificación de la persona contribuye a un más eficiente uso de la vía informática en su relación con la Administración.

Por otro lado, la interrogante surge respecto de qué es lo que sucede cuando se transgrede el principio de predictibilidad³ y la información que se comunica al

³ LPAG, artículo IV.1.15: Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

administrado no es veraz, actual, exacta y completa. Ello puede ser determinante en la configuración de su actuar en uno u otro sentido y ciertamente, entonces, se estaría defraudando la legítima confianza que surge a partir del uso de internet o medio informático. En este caso, si la consecuencia es la producción de un daño antijurídico⁴ efectivo, individualizable y pasible de ser valorado económicamente⁵, surge la obligación de indemnizar⁶ al administrado por los daños irrogados a partir de la configuración de responsabilidad⁷ de la entidad de la que se trate.

Ahora bien, la información que se entrega al administrado puede darse de dos formas, por publicación en portales de internet o de modo individualizado a causa de un procedimiento administrativo o una relación ya iniciada con la entidad como puede ser, la absolución de consultas por correo electrónico, por ejemplo. Es un hecho que de ocurrir la defraudación de la confianza en el segundo caso, el modo individualizado, estaríamos ante responsabilidad de la Administración en los términos del párrafo precedente; pero la duda recae en lo que sucedería en el primer caso, la información que se consigna en los portales de internet, pues todavía existe la práctica de autoexención de responsabilidad por parte de la Administración, a través de avisos, por cualquier déficit informativo. La validez de una disposición semejante sería cuestionable; no se condice y podría atentar contra el derecho de acceso de información y todos los principios de buen gobierno ya que, recordemos, la transparencia activa permite la participación de los ciudadanos y el efectivo acceso a servicios por parte de estos así como la rendición de cuentas de la actuación administrativa, todo ello supone calidad de la información: cierta, actual, precisa y completa (ABAD, 2015, pág. 3). También se trasgrediría la corrección sobre todo cuando la entidad tiene el deber de organizar, sistematizar y publicar la información⁸ en los Portales de Transparencia con los cuales está obligada a contar⁹, designando a un funcionario como responsable de la elaboración de los mismos¹⁰; así pues, una medida de aquel tipo, aun cuando su validez pueda ser defendida por algunos (CERRILLO Y MARTÍNEZ, 2006, pág. 113), supone una contramarcha en la construcción de la confianza legítima en los medios informáticos y siendo nula, consecuentemente también habría responsabilidad de la Administración en iguales términos a los del modo individualizado.

Finalmente, la obligación de indemnizar de la Administración puede razonablemente aquilatarse y no tendría cabida en un caso: cuando la información que facilita no ha sido elaborada, producida u obtenida por ella y su actuación se limita a la intermediación entre el autor y el destinatario de la información (CERRILLO Y MARTÍNEZ, 2006, pág. 113) como cuando se coloca un enlace hacia otra dirección electrónica siempre que medie buena fe, o se copian datos, relativos y entregados por otros administrados, para

⁴ LPAG, artículo 238.4: Sólo será indemnizable el perjuicio producido al administrado proveniente de daños que éste no tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley.

⁵ LPAG, artículo 238.3: El daño alegado debe ser efectivo, valuable económicamente e individualizado con relación a un administrado o grupo de ellos.

⁶ LPAG, artículo 238.1: Los administrados tendrán derecho a ser indemnizados por las entidades de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en casos de fuerza mayor, siempre que el perjuicio sea consecuencia del funcionamiento de la administración.

⁷ LPAG, artículo 55.12: Los administrados tienen derecho a exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

⁸ LEY Nº 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA: artículo 3.

⁹ LEY Nº 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA: artículos 5 y 6.

¹⁰ LEY Nº 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA: artículo 5.

almacenamiento automático y retransmisión, o se alojen datos proporcionados por terceros como fruto de interfaces interactivas por ejemplo (JÜRGENS, 2003, pág. 5).

Bibliografía

ABAD, Yupanqui Samuel. «Transparencia y Acceso a la Información Pública. Avances y Retos Pendientes.» Lima: Palestra, 2015.

ALBERDI, Jokin. «Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo.» 2008.
<http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/24> (último acceso: 10 de noviembre de 2016).

BUIJZE, Anoeska. *The Principle Of Transparency in EU Law*. Leiden: Uitgeverij BOXPress, 's-Hertogenbosch, 2013.

CARRO, Fernández-Valdamayor José Luis. «Reflexiones sobre las transformaciones actuales del Derecho Público, en especial del Derecho Administrativo.» *Revista de Administración Pública*, 2012: 11-14.

CASTRO, Alberto. «Legalidad, buenas prácticas administrativas y eficacia en el sector público: Un análisis.» En *Buen gobierno y derechos humanos*, de PUCP, 243-269. Lima, 2014.

—. «Páginal del Congreso de la República del Perú.» 2013.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4B0DAF7254F4AE1D05258037005D2B32/\\$FILE/castbar.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4B0DAF7254F4AE1D05258037005D2B32/$FILE/castbar.pdf) (último acceso: 25 de 10 de 2016).

CERRILLO Y MARTÍNEZ, Agustí. «El Régimen Jurídico de la Administración Electrónica.» En *Temas Actuales de Derecho Administrativo*, de Gonzáles Jorge Luis COLLANTES, 95-127. Trujillo: Normas Legales S.A.C, 2006.

Congreso, Peruano. «Constitución Política del Perú.» Lima, 1993.

CORTE IDH: Caso Claude Reyes y otros. . (CORTE IDH, 19 de setiembre de 2006).

CORTE IDH: Caso Gomes Lund y otros ("Guerrilha do Araguaia") vs. Brasil. . (CORTE IDH, 24 de noviembre de 2010).

DERMIZAKY, PEREDO Pablo. «Estado de derecho y buen gobierno.» *Ius Et Praxis* (Ius et), 2000: 145-151.

ESPINAL, Alfredo. *La Gestión de lo Público en el Perú: Aspectos Fundamentales*. Lima: Tinco S.A., 2015.

EXP. N° 1797-2002-HD/TC. (Tribunal Constitucional, 29 de enero de 2003).

GALINDO, Camacho Miguel. *Teoría De La Administración Pública*. México: Porrúa, 2000.

HERNÁNDEZ, Corchete Juan Antonio. «El Derecho de los Ciudadanos a Relacionarse con las Administraciones Públicas.» En *Transparencia, Acceso a la Información y Protección de datos*, de Mañas José Luis PIÑAR, 97-152. Madrid: Reus S.A., 2014.

INEI. «Portal de internet de INEI.» 2014. <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/tecnologias-de-la-informacion-y-telecomunicaciones/> (último acceso: 24 de 11 de 2016).

JÜRGENS, Oliver und KÖSTER Jürgens. *Liability for Links in Germany*. Hamburg: Verlag Hans-Bredow-Institut, 2003.

KRESALJA, Baldo y Ochoa, César. *El Régimen Económico De La Constitución de 1993*. Lima: Fondo Editorial PUCP, 2012.

MOLINA, Carlos Gerardo. *Modelo de Formación de Políticas y Programas Sociales*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo: Instituto Interamericano para el Desarrollo Social, 2000.

NASER, Alejandra. «Comisión Económica para América Latina y el Caribe.» s.f. http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/40660/alejandra_naser_INDICADORES.pdf (último acceso: 12 de noviembre de 2016).

PARADA, Ramón. *Derecho Administrativo II*. Madrid: Ediciones Jurídicas y Sociales, 2010.

PAREJO, ALFONSO Luciano. *Estado Social y Administración Pública*. Madrid: Editorial Civitas S.A., 1983.

PAREJO, Alfonso Luciano. *Lecciones de Derecho Administrativo*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2008.

PCM. «Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021.» D.S. 004-2013-PCM. Lima, Lima, 08 de enero de 2013.

Rechnungswesen-verstehen. «Wirtschaft verständlich Erklärt.» 10 de julio de 2016. <http://www.rechnungswesen-verstehen.de/bwl-vwl/bwl/effektivitaet-und-effizienz.php>.

RENIEC. *Portal de RENIEC*. 4 de 10 de 2016. <http://portales.reniec.gob.pe/web/dni/uso>.

RUBIO, Correa Marcial. *la interpretación de la Contitución Según el Tribunal Constitucional*.

Lima: Fondo Editorial PUCP, 2008.

