



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DERECHO

Título

“Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública”

**Trabajo de Titulación para optar al título de Abogado de los
Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**

Autores:

Herrera Albán, Edgar Xavier
Oleas Torres, Wilmer Fernando

Tutor:

Dr. Nelson Francisco Freire Sánchez

Riobamba, Ecuador.2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotros, **EDGAR XAVIER HERRERA ALBÁN**, con cédula de ciudadanía **050428661-8** y **WILMER FERNANDO OLEAS TORRES**, con cédula de ciudadanía **0605972074**, autores del trabajo de investigación titulado: **“APLICACIÓN DE IA EN LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”**, certificamos que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedemos a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, lunes 20 de mayo del 2024.



Edgar Xavier Herrera Albán
C.I. 0504286618



Wilmer Fernando Oleas Torres
C.I. 0605972074

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Nelson Francisco Freire Sánchez** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación “**Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública**”, bajo la autoría de **Edgar Xavier Herrera Albán** y **Wilmer Fernando Oleas Torres**; por lo que se autoriza ejecutar los trámite legales para su sustentación.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad; en Riobamba, **a los 8 días del mes de abril del 2024.**



Dr. Nelson Francisco Freire Sánchez

Tutor

CI: 060246999-1

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

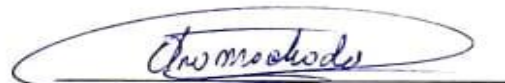
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "APLICACIÓN DE IA EN LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA", presentado por Edgar Xavier Herrera Albán, con cédula de ciudadanía No. 050428661-8 y Wilmer Fernando Oleas Torres, con cédula de ciudadanía No. 060597207-4, bajo la tutoría del Dr. Nelson Francisco Freire Sánchez certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 11 de junio del 2024.

Mgs. Wilson Leonardo Rojas Buenaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Handwritten signature of Wilson Leonardo Rojas Buenaño in blue ink, written over a horizontal line.

Mgs. Ana Lucía Machado Ashqui
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Handwritten signature of Ana Lucía Machado Ashqui in blue ink, written over a horizontal line.

Mgs. Leslit Estefany Machuca Moreno
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Handwritten signature of Leslit Estefany Machuca Moreno in blue ink, written over a horizontal line.



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento
SGC
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **Edgar Xavier Herrera Albán** con CC: **050428661-8** y; **Wilmer Fernando Oleas Torres** con CC: **060597207-4**, estudiantes de la Carrera de Derecho, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; han trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado “**Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública**”, cumple con el 1%, de acuerdo con el reporte del sistema antiplagio **Turnitin** porcentaje aceptado de acuerdo con la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 16 de mayo de 2024.

Mgs. Nelson Francisco Freire Sánchez
TUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi mami Ximena, por su amor y todo su esfuerzo dentro de mi formación profesional, este logro es todo tuyo, espero darte más alegrías mamita. A mi papi Edgar, por su compañía y ayuda a lo largo de estos años, nunca me ha dejado solo y siempre ha sido mi lugar seguro, y mi mejor amigo en el mundo. A mi hermano Daniel, por sus consejos, amor, ayuda, y siempre por velar en mi bienestar, no existe mejor hermano que él, es una persona única. Por último, a mi abuelita Bachita, ella es la persona más importante en mi vida, a ella se lo debo todo lo que soy, es el amor de mi vida, y nunca la dejaré sola.

Edgar Xavier Herrera Albán

Dedico este trabajo académico a mi padre por su incondicional cariño, sacrificio y sabios consejos, los cuales serán mi faro a lo largo de la vida. A mi madre, por su amor inquebrantable, comprensión y esfuerzo incansable. A mi amada familia, cuyo apoyo, dedicación y sacrificio han sido mi fuente primordial de inspiración y fortaleza durante mi travesía universitaria. Sin su estímulo constante y respaldo inquebrantable, este logro no habría sido posible. Expreso mi más profundo agradecimiento por ser mi guía y sostén en cada etapa de este viaje educativo.

Wilmer Fernando Oleas Torres

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por todo el esfuerzo que han hecho, para que yo pueda culminar con mi educación superior, esto solo es el inicio, prometo darles más éxitos. A mis docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, que me enseñaron que el ser Abogado, es la profesión más bonita del mundo, en la cual se necesita de grandes conocimientos para triunfar, pero acompañado de valores y humildad. A mis amigos de Riobamba y Latacunga, los cuales, con risas, consejos, consuelos, compañía, y demás actos, me ayudaron a salir de mis peores momentos, ¡los quiero mucho amigos!. A todos los profesionales que me abrieron las puertas en sus despachos, oficinas, salas, etc., y me permitieron aprender de ellos. A nuestro antiguo tutor Dr. Alex Lluquin, por su ayuda dentro de la elaboración del presente proyecto. A nuestro actual tutor Dr. Nelson Freire, por su ayuda y comprensión, en los momentos más difíciles del proyecto. Al Dr. Edison Bonifaz, que con su metodología me permitió comprender que los proyectos de investigación no son imposibles. A mi compañero, por su confianza, ayuda y gran dedicación en este proyecto. Por último, agradezco a Dios por darme salud y vida, para seguir creciendo profesionalmente, y estar junto a las personas que quiero.

Con gratitud,

Edgar Xavier Herrera Albán

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera a la realización de este proyecto de investigación. En primer lugar, a mi tutor, por su orientación experta, paciencia y motivación durante este proceso. También quiero agradecer a mi compañero por su colaboración y compañerismo. Además, agradezco a mi familia por su inquebrantable apoyo y comprensión. Por último, pero no menos importante, agradezco a todas las personas cuyos trabajos e investigaciones fueron fundamentales para este proyecto. Su dedicación y contribuciones son invaluable.

Wilmer Fernando Oleas Torres

INDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE GENERAL	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCIÓN	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1.1. Formulación del problema	18
1.2. JUSTIFICACIÓN	18
1.3. OBJETIVOS	20
1.3.1. Objetivo General	20
1.3.2. Objetivos Específicos.....	20
CAPÍTULO II.....	21
2. MARCO TEÓRICO	21
2.1 ESTADO DEL ARTE	21
2.2. ASPECTOS TEÓRICOS	23
2.2.1. UNIDAD I: LA IA Y SU IMPLEMENTACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EUROPA Y ECUADOR.....	23
2.2.1.1. Reseña histórica de la IA	23
2.2.1.2. Definición y conceptos fundamentales de la Inteligencia Artificial (IA).	25
2.2.1.3. Tipos de Inteligencia Artificial:	27
2.2.1.4. IA y la implementación en la Administración pública en Europa	28
2.2.1.5. IA y la implementación en la Administración pública en Ecuador	31

2.2.2. UNIDAD II: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y EL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	33
2.2.2.1. Procedimiento Administrativo: Concepto y Elementos Fundamentales	33
2.2.2.2. Fases del procedimiento administrativo en Ecuador	37
2.2.2.3. La buena administración pública como derecho de los administrados	40
2.2.3. UNIDAD III-Aplicación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo	44
2.2.3.1. Ventajas y desafíos de la automatización del procedimiento administrativo. ...	44
2.2.3.2. Impacto de la automatización del procedimiento administrativo en la efectivización del derecho a la buena administración pública.	46
2.2.3.3. Discusión doctrinaria de la posibilidad de la aplicación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo.....	47
2.2.3.3. Chatbot NIA en el Municipio de Guayaquil.....	52
CAPITULO III	55
3. METODOLOGÍA	55
3.1. Unidad de Análisis	55
3.2. Métodos.....	55
3.3. Enfoque de investigación	56
3.4. Tipo de investigación	56
3.5. Diseño de investigación	57
3.6. Población y muestra	57
3.6.1. Población.....	57
3.6.2. Muestra.....	57
3.7. Técnicas e instrumentos de investigación	58
3.8. Técnicas para el tratamiento de información	58
CAPITULO IV	59
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	59
4.1. Resultados	59
4.1.1. Estudio jurídico enfocado en Europa acerca de la implementación de la IA en los procedimientos administrativos.....	59
4.1.2. Análisis de la configuración y naturaleza del derecho a la buena administración pública	61

4.1.3. Alcance, limitantes y materialidad de la aplicación de la IA en el procedimiento administrativo en Ecuador	62
4.1.3.1. Entrevista a expertos en Derecho Administrativo y Derecho Digital.....	62
4.1.3.2. Análisis de las entrevistas	66
4.2. Interpretación de los resultados	69
4.3. Discusión de resultados.....	70
CAPÍTULO V.....	74
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. Conclusiones.....	74
5.2. Recomendaciones	75
BIBLIOGRAFÍA	76
6. ANEXOS.....	85
6.1. Validación de instrumento de recolección de información	85
6.2. Guía de entrevista.....	87
6.3. Consentimiento Informado.....	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de la Inteligencia Artificial	25
Tabla 2. Semejanzas y diferencias entre España, Reino Unido, Bélgica, Finlandia y Ecuador.....	32
Tabla 3. Modos de terminación del procedimiento administrativo	39
Tabla 4. Derechos conexos a la buena administración pública.....	43
Tabla 5. Análisis FODA acerca de la implementación de la IA en el procedimiento administrativo.....	50
Tabla 6. Entrevista 1.	62
Tabla 7. Entrevista 2.	63
Tabla 8. Entrevista 3.	64
Tabla 9. Entrevista 4.	65
Tabla 10. Entrevista 5.	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Línea de tiempo acerca de la historia de la Inteligencia Artificial	24
Figura 2. Normas constitucionales que tutelan al procedimiento administrativo	36
Figura 3. Modos de terminación del procedimiento administrativo.....	38
Figura 4. Red semántica de la aplicación de la IA en los procedimientos administrativos, su relación con el derecho a la buena administración pública, beneficios, desafíos y riesgos.....	69

RESUMEN

La investigación abordó la viabilidad de la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en el ámbito de la Administración pública, específicamente en el procedimiento administrativo común y su repercusión en el derecho a una buena administración pública. Su objetivo fue evaluar la idoneidad de implementar la Inteligencia Artificial (IA) en el procedimiento administrativo, así como analizar los beneficios y desafíos asociados. También se resaltó la urgencia de establecer una estrategia nacional y una legislación adecuada para su implementación. Metodológicamente, se llevó a cabo un análisis jurídico-doctrinal, comparativo y descriptivo, con un enfoque cualitativo, con una muestra intencionada, no probabilística, por conveniencia, que se encuentra compuesta por abogados administrativistas en libre ejercicio o con funciones dentro de la Administración pública que aceptaron el consentimiento informado. Se empleó el análisis de la doctrina, la legislación y casos de estudio para comprender la problemática y recopilar información pertinente al tema, así como también se aplicó una guía entrevista compuesta de ocho preguntas. Los resultados principales obtenidos indican que la implementación de la IA en la Administración pública es factible, dado que puede potenciar la eficiencia, la eficacia y la transparencia del procedimiento administrativo. Asimismo, se identificaron beneficios tales como la reducción de costos, tiempos y errores, así como la mejora en la calidad de los servicios públicos. No obstante, se constató que la implementación de la IA requiere de un plan estratégico y una normativa que regulen su uso y garanticen la protección de los derechos ciudadanos. Se destacan también los desafíos éticos y sociales asociados a la IA, tales como la transparencia algorítmica, la protección de datos y la prevención de sesgos discriminatorios. Esta investigación permitió determinar que la implementación de la IA en el procedimiento administrativo es posible y cuenta con un considerable potencial para optimizar la gestión pública. Sin embargo, su incorporación debe ser gradual, responsable y transparente, en donde se subraya la importancia de la participación ciudadana y la ética en el uso responsable de la IA en el sector público. La combinación de estos factores posibilitará al Estado efectivizar el derecho a la buena administración pública, que se erige como uno de los pilares de la gestión pública en pro de los administrados.

Palabras clave: Inteligencia Artificial, automatización, procedimiento administrativo, derecho a la buena Administración pública.

ABSTRACT

The research project examined the viability of implementing Artificial Intelligence (AI) in the domain of Public Administration, particularly in the context of Common Administrative Procedure and its influence on the entitlement to competent Public Administration. The study aimed to evaluate the appropriateness of integrating Artificial Intelligence (AI) into administrative processes and examine the advantages and difficulties that come with it. It also highlighted the urgency of establishing a national strategy and adequate legislation for its implementation. Methodologically, a legaldoctrinal, comparative, and descriptive analysis was carried out, with a qualitative approach, with a purposive, non-probabilistic, convenience sample, which is composed of administrative lawyers in free practice or with functions within the public administration who accepted informed consent. To comprehend the issue and obtain pertinent data, a study of case studies, legislation, and doctrine was conducted in addition to an eight-question interview guide. The main results obtained indicate that the implementation of IA in public administration is feasible, since it can enhance the efficiency, effectiveness and transparency of the administrative procedure. Benefits were also noted, including decreased expenses, time, and mistake rates in addition to higherquality public services. It was pointed out, therefore, that the application of AI necessitates a strategic plan and laws to control its application and ensure the defense of the rights of citizens. Additionally, it draws attention to the moral and societal issues raised by AI, including algorithmic transparency, data security, and the avoidance of discriminating bias. The results of this study allowed for the determination that the use of AI in administrative procedures is feasible and offers a great deal of promise for improving public management. The appropriate and transparent integration of AI in the public sector necessitates a progressive approach, with a focus on the ethical and civic engagement aspects. When these elements come together, the State will be able to implement the right to good public administration, which is a cornerstone of public management for the general welfare.

Key words: Artificial Intelligence, automation, administrative procedures, right to good public administration.

Reviewed by:



Mg. Mishell Salao Espinoza
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0650151566

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La Administración pública busca adecuarse a una sociedad cada vez más compleja y exigente, con el propósito de mejorar la calidad de sus servicios y optimizar sus procedimientos. Su principal deber radica en garantizar la efectividad de los derechos fundamentales de los administrados. Para lograr este cometido, se enfrenta al desafío de adaptarse a la nueva era tecnológica, donde la Inteligencia Artificial (IA) emerge como una herramienta beneficiosa (Vélez et al., 2021). El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la implementación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en la efectivización del derecho a una buena administración pública.

La IA representa uno de los avances tecnológicos más notables de los últimos años. Esta disciplina implica la simulación del pensamiento humano con el propósito de permitir a las máquinas tomar decisiones de manera efectiva. Estos procesos se ejecutan mediante algoritmos, que son conjuntos de instrucciones y comandos capaces de procesar grandes volúmenes de datos, automatizando tareas repetitivas y tomando decisiones basadas en información objetiva. Dada su naturaleza, la IA se perfila como un mecanismo valioso para abordar diversas áreas de la Administración pública (Filgueiras, 2021).

El derecho a una buena administración pública implica la adhesión rigurosa a todos los principios y disposiciones consagrados en la Constitución y leyes administrativas, en aras de salvaguardar los intereses de los ciudadanos en relación con la prestación de servicios por parte del Estado (Pérez & Tamayo, 2022). Este derecho conlleva la obligación por parte del Estado de garantizar a sus administrados una provisión de servicios públicos que cumplan con los estándares de calidad, eficiencia y eficacia. Se erige como el pilar fundamental de la gestión pública, dado que a través de su ejercicio se asegura la protección de los demás derechos ciudadanos, actualmente se encuentra establecido en el Art. 31 del Código Orgánico Administrativo [COA].

El procedimiento administrativo se define como un conjunto interconectado de etapas, fases y acciones llevadas a cabo tanto por la Administración pública como por las partes interesadas. Su objetivo principal es la emisión de un acto administrativo que tenga consecuencias tanto jurídicas como fácticas (Gutiérrez, 2017). La legislación ecuatoriana, a través del COA establece dos tipos de procedimientos: el general o administrativo como tal y los especiales regulados en los Libros dos y tres respectivamente.

Este proyecto de investigación se centró en el procedimiento administrativo general, cuyo ámbito de aplicación se encuentra establecido en el Art. 134, inciso segundo, del COA que insta: “Los reclamos administrativos, las controversias que las personas puedan plantear ante las administraciones públicas y la actividad de la Administración pública para la que no se prevea un procedimiento específico, se

sustanciarán en procedimiento administrativo.” (Código Orgánico Administrativo [COA], 2017). Es decir, el procedimiento administrativo, se configura como un medio para la aplicación de la ley sustantiva en cualquier acto que carezca de un procedimiento particular.

La presente investigación se ubicó en Ecuador, donde se analizarán las ventajas, beneficios, desafíos, problemáticas, además de la factibilidad jurídica y técnica de la implementación de la IA en el procedimiento administrativo, haciendo énfasis en determinar el impacto que genera su aplicación en el cumplimiento del derecho a la buena administración pública. Para el análisis y estudio del presente proyecto de investigación se aplicaron los métodos jurídicos: doctrinal, comparativo, estudio de caso y descriptivo; por ser una investigación jurídica la investigación posee un enfoque cualitativo; para lograr objetivos que se plantearon en la presente investigación esta será de tipo exploratoria, dogmática y descriptiva; de diseño no experimental.

El interés de esta investigación radicó en el papel central que la Inteligencia Artificial (IA) desempeña tanto en el presente como en el futuro de la automatización de tareas. La IA ha logrado infiltrarse en la esfera de la Administración pública y se ha consolidado como una herramienta altamente efectiva para abordar diversas problemáticas, incluida la mejora del procedimiento administrativo. Por lo tanto, se ha establecido una relación prometedora entre ambas, si bien es una relación novedosa, plantea incertidumbres en varios aspectos, como sus beneficios, su viabilidad legal, los desafíos que conlleva y los impactos que genera. Estos aspectos serán analizados en detalle durante el transcurso de la presente investigación.

La investigación se estructuró conforme a lo establecido en el artículo 16 numeral 3 del Reglamento de Titulación Especial de la Universidad Nacional de Chimborazo, que comprende: portada; introducción; planteamiento del problema; objetivos: general y específicos; estado del arte, marco teórico; metodología; presupuesto y cronograma de trabajo investigativo; referencias bibliográficas; anexos; y, visto bueno del tutor.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 227, señala que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Constitución de La República del Ecuador [CRE], 2008). En consecuencia, este artículo sitúa al ciudadano como el foco central de atención de la Administración pública, asegurando la satisfacción de sus necesidades mediante la provisión de servicios de alta calidad.

Lamentablemente, este mandato constitucional dista considerablemente de ser observado por diversas entidades gubernamentales. Tal situación se atribuye a una multiplicidad de factores, entre los cuales destacan la excesiva burocracia, la complejidad

inherente a los procedimientos administrativos, la insuficiente formación del personal público, la carencia de recursos indispensables, la duplicación de funciones y la falta de transparencia (Mendilibar, 2023). La conjunción de todos estos elementos conlleva a la incapacidad del Estado para satisfacer de manera adecuada las necesidades de los administrados, incumpliendo así con los preceptos constitucionales y afectando el derecho a la buena administración pública.

En la actualidad, a pesar de los cambios realizados en el paradigma administrativo, la Administración pública aún se encuentra distante de asegurar el cumplimiento efectivo de los derechos consagrados en la Constitución. Aunque la promulgación del Código Orgánico Administrativo (COA) evidenció el esfuerzo del Estado, por garantizar que la Administración sirva como un servicio orientado a la colectividad, persisten deficiencias notables, especialmente en la sustanciación del procedimiento administrativo (Cuenca, 2021). Estas deficiencias se manifiestan en el incumplimiento de plazos y en la complejidad de sus etapas.

Este desafío se ve exacerbado por la falta de organización y la carencia de recursos, ya sean materiales, financieros o humanos. Situación que conduce a una sobrecarga laboral, impidiendo el procesamiento eficiente de todas las solicitudes de los administrados. Este inconveniente no solo perjudica a los ciudadanos, sino que también impacta negativamente a los funcionarios públicos, convirtiéndolos en víctimas adicionales de este problema (Ivanega, 2020). Dilema que, hasta el momento, carece de una solución viable, dado que la Administración pública se muestra renuente a integrarse en la transformación digital, la cual, si ha sido adoptada por diversos Estados, generando resultados favorables para sus ciudadanos.

La Administración pública enfrenta el desafío crucial de abordar estos problemas, dado que es fundamental para asegurar la plena efectivización de los derechos de los ciudadanos. La importancia de esta acción radica en que la falta de resolución de estas cuestiones podría acarrear consecuencias perjudiciales tanto para los administrados como para el Estado (Damsky, 2019). La omisión en enfrentar estos desafíos daría paso a un aumento significativo de la desigualdad, la exclusión social y la generación de costos financieros adicionales. Asimismo, generaría el estancamiento del desarrollo socioeconómico y el deterioro del entorno social y político. Además, de erosionar la confianza en las instituciones gubernamentales.

La Administración pública en el porvenir no podrá demandar eficiencia y eficacia en los servicios prestados a los ciudadanos si no optimiza y simplifica al procedimiento administrativo. En el contexto descrito, las tecnologías emergentes de la información se plantean como herramientas potenciales para la optimización del procedimiento administrativo en el ámbito de la gestión pública. Padilla (2018) sugiere que dichas tecnologías podrían facilitar la agilización de los procesos, garantizando al mismo tiempo la conformidad con los requerimientos y necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz.

La actual relevancia de la capacidad para abordar la excesiva burocracia es tan significativa que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) la ha reconocido como un problema susceptible de solución mediante la implementación de un gobierno digital, en donde la IA juega un papel principal para conseguir dicho objetivo (Criado, 2021). Este reconocimiento se fundamenta en la aspiración de perfeccionar la calidad de los procedimientos administrativos. La adopción de esta premisa por parte de varios Estados, quienes han experimentado resultados alentadores, destaca la imperante necesidad de que Ecuador se sume a esta evolución para mantenerse a la par de los avances en materia administrativa y legal.

Una vez identificados los factores que contribuyen a la deficiencia e ineficacia de la Administración pública en la gestión del procedimiento administrativo, los cuales afectan el derecho a una buena administración pública y, por ende, otros derechos fundamentales conexos, se vuelve trascendental abordar esta problemática. En este escenario diversos autores y entidades han sugerido que las nuevas tecnologías, entre las cuales se destaca la IA podrían ser beneficiosas para mitigar estos problemas identificados. Por consiguiente, se hace necesario evaluar la viabilidad legal de implementar la IA en la automatización del procedimiento administrativo y su impacto en la garantía del derecho a una buena administración pública.

1.1.1. Formulación del problema

¿La aplicación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo impacta en la efectivización del derecho a la buena administración pública?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, se vive una era de notables avances tecnológicos que han generado una creciente necesidad de transformación digital en la Administración pública. Este contexto demanda que la administración no permanezca estática frente al avance del tiempo. La presente investigación adquiere relevancia debido a su objetivo de abordar aspectos vinculados con la optimización y simplificación del procedimiento administrativo a través de la aplicación de la IA. El propósito es contribuir al desarrollo de estrategias que faciliten la correcta implementación de esta herramienta, detallando su alcance actual, con la finalidad de resguardar los derechos de los administrados y mejorar la eficiencia de las entidades estatales.

La incorporación de la IA en la Administración pública nacional es una innovación de gran relevancia que aún no ha sido completamente explorada. Hasta ahora, no se ha ejecutado un análisis exhaustivo desde una perspectiva jurídica sobre la viabilidad y el impacto que esta herramienta podría tener en el ámbito administrativo nacional. A pesar de que se han observado enfoques similares en otras regiones, especialmente en Europa, donde la investigación sobre la implementación de la IA en la

Administración pública ha comenzado, la información disponible en el contexto ecuatoriano sigue siendo limitada.

Por tal razón esta investigación pretende aportar a la sociedad el enriquecimiento del conocimiento académico, científico y jurídico. Buscando proporcionar información que facilite la comprensión profunda de la verdadera naturaleza de la Inteligencia Artificial (IA) y su implementación en la automatización del procedimiento administrativo. En otras palabras, este estudio tiene como objetivo identificar y analizar las características de la Inteligencia Artificial para determinar su aplicabilidad en el procedimiento administrativo, con el fin de evaluar su posible impacto, tanto positivo como negativo, en el ejercicio al derecho a una buena administración pública.

La problemática que busca abordar este proyecto de investigación radica en la identificación de directrices que posibiliten la simplificación del procedimiento administrativo, el cual se caracteriza por su complejidad, ocasionando costos para los ciudadanos y mostrando deficiencias, debido a que sus resultados no cumplen con las expectativas establecidas. Como lo señala el Latinobarómetro (2017), esto se manifiesta en la extensa duración requerida para llevar a cabo un trámite o una fase de un procedimiento administrativo, con un promedio alarmante en Latinoamérica de 5.4 horas necesarias para completar una diligencia, mientras que en el caso específico de Ecuador se registra un promedio de 4.2 horas.

Pero la complejidad de un procedimiento administrativo no solo se puede establecer según el tiempo empleado para realizarlo, sino también por diversos factores, como el número de visitas a las oficinas públicas, los diversos requisitos necesarios para una sola actividad, la imperante necesidad de presentar los documentos en persona, la falta de información precisa, así como la carga procesal de los servidores públicos. Todos estos factores provocan que el ciudadano tenga que acudir de manera continua, al menos tres veces a la misma entidad o varias entidades para tramitar su procedimiento, lo cual transgrede al derecho a la buena administración pública en todo su alcance.

La IA al ser una herramienta intrínsecamente capaz de automatizar ciertas tareas o funciones, ofrece la posibilidad de ser incorporada en el marco del procedimiento administrativo. Dada esta viabilidad, su integración podría simplificar este procedimiento y tener un impacto positivo en el derecho a una buena administración pública. No obstante, para establecer esta afirmación, es esencial realizar un análisis exhaustivo desde un enfoque doctrinario y legal, aspectos que serán abordados en esta investigación. Pues para implementar esta herramienta en la gestión pública es fundamental comprender el marco regulatorio y los límites de aplicación de la IA para evaluar su viabilidad dentro de este contexto administrativo.

Esta investigación es pertinente debido a que el Derecho Administrativo se encuentra en una era de transformación que terminará por completo en la gobernanza digital, la cual traerá mejores prestaciones para los administrados, aumentando la

eficiencia y eficacia en el procedimiento administrativo, dotándolo de transparencia, generando una optimización de recursos públicos (Muñoz & Collado, 2020). Por consiguiente, es crucial analizar los fundamentos jurídicos y doctrinarios para comprender la integración de la IA en la automatización del procedimiento administrativo, para establecer criterios objetivos que evalúen la viabilidad de implementar la IA en el sistema administrativo ecuatoriano.

Entre los principales beneficiarios de esta investigación, se erigen los administrados, pues si la Administración pública automatiza el procedimiento administrativo a través de la IA, logrará que haya eficiencia y eficacia dentro del mismo, lo cual tendrá efectos positivos en los ciudadanos, permitiéndoles ahorrar tiempo y recursos, obteniendo así un servicio público de calidad. Además, los funcionarios públicos experimentarían una notable reducción en su carga laboral, lo que contribuiría a mejorar su productividad. Por último, la Administración pública, al adoptar estas tecnologías avanzadas, no solo conseguiría la confianza de sus ciudadanos, sino que también optimizaría sus recursos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Analizar mediante un estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar a través de un estudio jurídico comparado enfocado en Europa, la pertinencia de la aplicación de la IA en el procedimiento administrativo.
- Examinar la configuración y naturaleza del derecho a la buena administración pública.
- Debatir el alcance, limitantes y materialidad de la aplicación de la Inteligencia Artificial dentro del procedimiento administrativo, en el Ecuador.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO DEL ARTE

Respecto del tema “Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública” no se han realizados trabajos investigativos iguales; sin embargo, existen algunos similares al que se pretende realizar, cuyas conclusiones más importantes son las siguientes:

Torres (2022), previo a la obtención del Diploma Superior de Especialización en Derecho Administrativo y Administración Pública, en la Universidad Internacional de Andalucía, realizó un trabajo investigativo titulado “Inteligencia artificial y derecho administrativo motivación de las resoluciones administrativas dictadas con asistencia de la inteligencia artificial”, cuyo objeto de estudio se centra en determinar la validez y la eficacia de los actos administrativos dictados usando la IA en los procedimientos administrativos, concluye el mismo señalando que:

En el contexto de las resoluciones administrativas realizadas con el uso de Inteligencia Artificial (IA), es necesario que todo acto administrativo, incluso aquellos generados mediante esta herramienta tecnológica, cumpla con el requisito de la motivación. Aunque la Ley no ofrezca una definición explícita de este término y solo regule los casos en los que se debe cumplir con dicho requisito, es crucial que la motivación sea suficiente y coherente con el contenido de la decisión, tal como ha sido expresado por el Tribunal Supremo. Es imperativo que todas las decisiones administrativas estén debidamente fundamentadas para eliminar cualquier arbitrariedad y facilitar así la posibilidad de ejercer recursos administrativos. En el contexto de los actos en los que se emplea la IA, es crucial comprender los criterios que han guiado la programación de la toma de decisiones y conocer el algoritmo utilizado para poder evaluar su conformidad con el marco legal. La ausencia de la motivación constituye un defecto que invalida el acto y, por ende, lo hace susceptible de ser impugnado. (p. 45)

La especialista Derecho Público y Regulatorio, Mendilibar (2023), por medio de la revista española “Derecho La Administración al día”, realiza un artículo académico titulado “Redefinición de las competencias de los empleados y empleadas públicos ante el uso de la Inteligencia Artificial por la Administración pública”, cuyo objeto de estudio es destacar el uso de la Inteligencia Artificial (IA) por parte de la Administración pública en los procedimientos administrativos y la gestión burocrática, haciendo hincapié en su potencial para mejorar la eficacia y la eficiencia a través de la redefinición de competencias de sus empleados, concluye el mismo señalando que:

La Inteligencia Artificial (IA) tiene un gran potencial para resolver los desafíos que enfrenta la Administración pública, como la burocracia excesiva, la ineficiencia y la falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. Sin

embargo, su implementación en este ámbito plantea ciertos problemas, como sesgos, falta de trazabilidad y la capacidad de autoaprendizaje de los algoritmos. Estos aspectos pueden conducir a resultados discriminatorios e impredecibles por parte de la Administración. Además, la IA se enfrenta a la resistencia y desconfianza de los empleados públicos, que pueden verla como una amenaza para sus puestos de trabajo o para las rutinas y métodos de trabajo establecidos. Abordar estos desafíos requiere no solo cambios legislativos, sino también una transformación cultural profunda. (p. 86)

De igual manera, Filgueiras (2021), a través de la revista titulada “Revista del CLAD Reforma y Democracia”, realiza la investigación designada como “Inteligencia Artificial en la Administración pública: ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital”, cuyo objeto de estudio es explorar la ambigüedad y la elección de los sistemas de IA en la Administración pública, así como los desafíos de la gobernanza digital en la cual llega a la conclusión de que:

En este artículo se analiza el papel que desempeñan los sistemas de inteligencia artificial en la transformación digital de la Administración pública. Estos sistemas no solo amplían las capacidades de la Administración pública, sino que también tienen el potencial de alterar el rendimiento institucional de los servicios y las políticas públicas. Facilitan una mayor conexión entre gobiernos y ciudadanos, anticipan demandas, automatizan rutinas y desempeñan funciones discrecionales, entre otras aplicaciones. La adopción de sistemas de inteligencia artificial implica el uso de tecnologías capaces de aprender a tomar decisiones y resolver problemas. (p. 29)

Por otra parte, el experto en Derecho Administrativo, Criado (2021), mediante la revista española “Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad”, publicó el artículo científico denominado “Inteligencia Artificial (y Administración Pública)”, el cual tiene por objeto de estudio, analizar las implicaciones éticas y legales de la Inteligencia Artificial (IA) y los algoritmos en la Administración pública, así como el marco y las prioridades de las políticas de IA respaldadas por el Gobierno de España en relación con la Unión Europea, concluye que:

A partir de este punto, se abren diversas posibilidades para investigaciones futuras. En primer lugar, es esencial considerar la naturaleza multidisciplinaria de los algoritmos y la inteligencia artificial, especialmente ahora que su adopción y uso se están generalizando. Por lo tanto, es crucial integrar enfoques de las ciencias sociales, conductuales, económicas, jurídicas y éticas en el diseño y la implementación de estos elementos. El objetivo es desarrollar herramientas que contribuyan al bienestar general de la sociedad y que generen reflexiones sobre sus impactos reales en la vida de individuos y organizaciones. Además, es cada vez más importante contar con evidencia empírica sobre los efectos que los modelos algorítmicos y sistemas de inteligencia artificial están generando en las entidades y personas que interactúan con ellos. (p. 369)

El Doctor en Derecho Administrativo, Padilla (2019), a través de la revista denominada “Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal”,

presente el artículo académico titulado “Inteligencia artificial y Administración pública. Posibilidades y aplicación de modelos básicos en el procedimiento administrativo”, cuyo objetivo es determinar las posibilidades y aplicaciones de la inteligencia artificial (IA) en el campo de la administración pública, destacando sus beneficios potenciales y las áreas en las que se puede implementar, concluye que:

Durante los últimos años, la Inteligencia Artificial ha avanzado significativamente gracias a la mejora en la capacidad de procesamiento de las computadoras. Este avance tiene implicaciones estratégicas en todos los sectores, y se espera que cambie la forma en que interactuamos con las máquinas y en el ámbito laboral. Para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y aumentar la eficiencia y proactividad, lo que conlleva a una reducción de costos y tiempo, es evidente que los algoritmos y robots deben desempeñar un papel importante en los procedimientos de cualquier entidad administrativa. (p. 103)

2.2. ASPECTOS TEÓRICOS

2.2.1. UNIDAD I: LA IA Y SU IMPLEMENTACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EUROPA Y ECUADOR

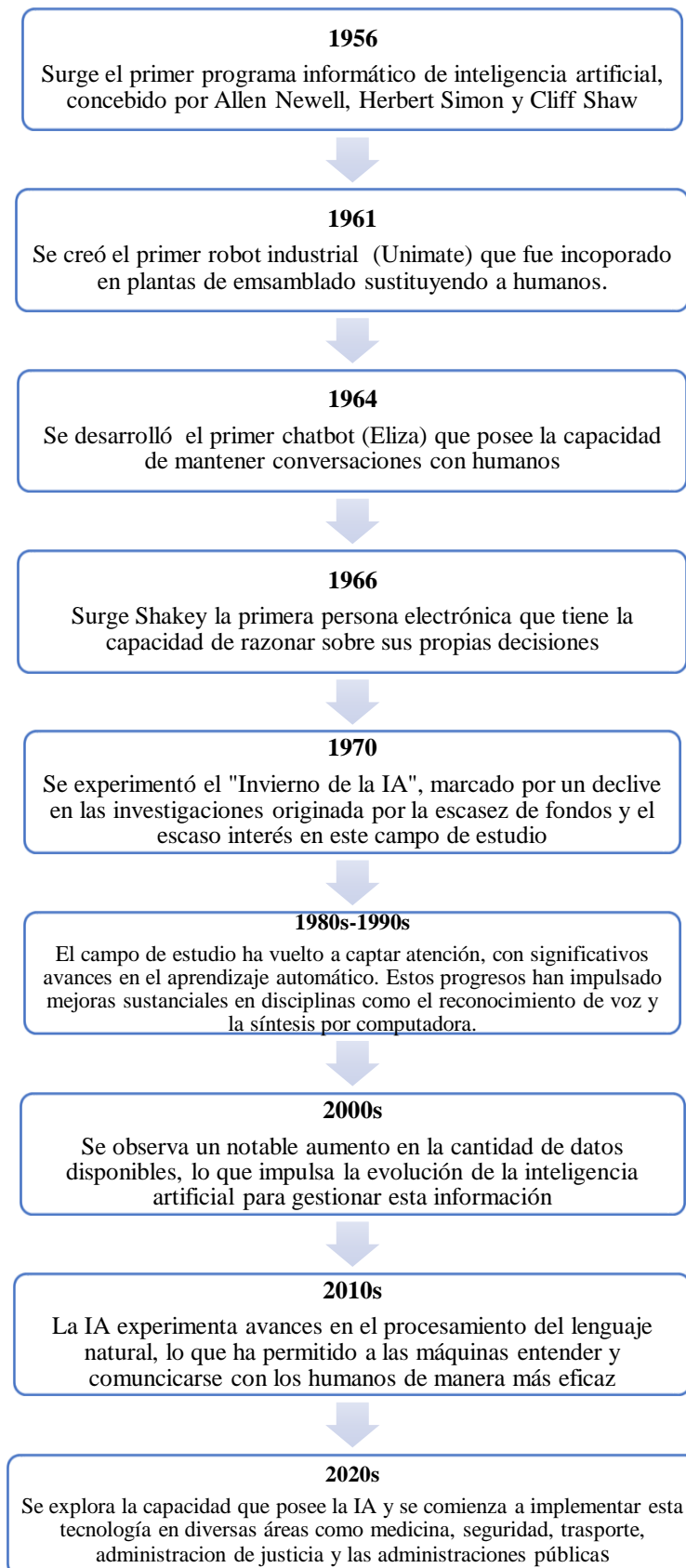
2.2.1.1. Reseña histórica de la IA

Los orígenes de la Inteligencia Artificial (IA) se remontan a 1842, cuando Ada Lovelace, una matemática precursora de la informática, programó el primer algoritmo destinado a ser procesado por una máquina. Este hito marcó la introducción de la idea de que las máquinas no solo podrían realizar el procesamiento de números, sino también llevar a cabo tareas más complejas, como componer piezas musicales científicas de diferentes grados de complejidad y duración. Esta visión, concebida por primera vez por Ada Lovelace, ha experimentado una notable evolución hasta materializarse como una realidad tangible (Abeliuk & Gutiérrez, 2021).

No obstante, el reconocido padre de la IA es el destacado matemático inglés Alan Turing. En 1950, Turing presentó un artículo revolucionario titulado "Máquinas de cálculo e inteligencia", donde introdujo innovadoras ideas. En dicho documento, propuso el concepto del "Test de Turing", un juego que busca determinar si, durante una conversación entre un ser humano y una máquina, es posible distinguir quién es quién. Según esta prueba, si la máquina logra pasar desapercibida como un ser humano, se podría considerar que posee inteligencia (Dormido & de la Cruz, 1989).

Sin embargo, el hito considerado como el momento fundacional de la Inteligencia Artificial, tanto en términos de su terminología como de su ámbito de estudio, se dio durante la conferencia celebrada en 1956 en Dartmouth. En este evento, se convocó a diez investigadores con el objetivo de conceptualizar la IA como un nuevo campo científico. Durante dicha conferencia, se introdujo la idea que ha perdurado hasta hoy en día: que el pensamiento es una forma de computación que no se limita exclusivamente a los seres humanos o seres biológicos (Abeliuk & Gutiérrez, 2021).

Figura 1. Línea de tiempo acerca de la historia de la Inteligencia Artificial



Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Elaboración propia.

En el siglo XXI, el estudio y desarrollo de la Inteligencia Artificial han experimentado un rápido avance, haciendo difícil destacar un evento específico sobre otro. Este fenómeno se atribuye en gran medida al crecimiento exponencial de datos y al incremento en la capacidad de procesamiento de las computadoras. En la actualidad, la inteligencia artificial se ha integrado en la vida cotidiana de las personas, manifestándose a través de avances tecnológicos como vehículos autónomos, asistentes virtuales, sistemas de posicionamiento global (GPS) y *chatbots* (Russell & Norvig, 2004).

El estudio en el campo de la Inteligencia Artificial ha experimentado una evolución constante con el tiempo, marcado por diversos avances y desarrollos a lo largo de sus inicios como campo de estudio, lo que ha habilitado a los investigadores para desarrollar nuevos algoritmos y técnicas con el fin de lograr la creación de máquinas que logren emular el procesamiento de la mente humana.

2.2.1.2. Definición y conceptos fundamentales de la Inteligencia Artificial (IA).

En comparación con otros campos de estudio, la inteligencia artificial (IA) no cuenta con una definición única; más bien, diversas perspectivas de distintos autores han dado lugar a múltiples definiciones. En esta sección, se explorarán algunas de estas definiciones existentes.

Tabla 1. Definición de la Inteligencia Artificial

Autor o Institución	Definición
John McCarthy	La inteligencia artificial se enfoca en el desarrollo de máquinas inteligentes, incluyendo programas informáticos avanzados, con el objetivo específico de crear sistemas dotados de inteligencia. Aunque se relaciona con la tarea de utilizar computadoras para comprender la inteligencia humana, la IA no se limita a métodos observables desde el punto de vista biológico (McCarthy, 2007).
Kaplan y Haenlein	La inteligencia artificial se define como la habilidad de un sistema para entender con precisión información proveniente de fuentes externas, adquirir conocimientos a partir de ellas y utilizar esos aprendizajes con la finalidad de alcanzar objetivos

	específicos mediante una adaptación flexible (Haenlein & Kaplan, 2019).
Martín	La inteligencia artificial se describe como la combinación de secuencias de instrucciones (algoritmos) creadas para producir dispositivos con capacidades similares a las de los seres humanos (Martín, 2020).
Salesforce	La inteligencia artificial abarca el campo de la informática dedicado a crear programas y dispositivos que puedan demostrar comportamientos asociados con la inteligencia. Implica que las máquinas pueden imitar el pensamiento humano, analizar grandes cantidades de datos, identificar patrones y tendencias, y realizar predicciones de forma automática, veloz y precisa (Salesforce, 2017).
Real Academia Española (RAE)	Es un área de investigación científica que se enfoca en crear programas informáticos capaces de llevar a cabo tareas similares a las realizadas por la mente humana, como el aprendizaje y el razonamiento lógico (Real Academia Española, 2019).
Comisión Europea	La inteligencia artificial se define como sistemas que muestran comportamientos inteligentes al analizar su entorno y tomar decisiones con cierto grado de autonomía para alcanzar objetivos específicos. Estos sistemas pueden variar desde programas informáticos, como asistentes de voz y motores de búsqueda, hasta dispositivos de hardware, como robots avanzados y drones (Comisión Europea, 2018).

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: McCarthy (2007). Haenlein & Kaplan (2019). Martín (2020). Salesforce (2017). Real Academia Española (2019). Comisión Europea (2018).

Al revisar estas diversas definiciones de inteligencia artificial, queda claro que existe convergencia entre los puntos de vista de académicos expertos y de instituciones internacionales. Ambos coinciden en que la IA se fundamenta en sistemas tecnológicos con la capacidad para replicar el comportamiento de la mente humana, interpretar datos de fuentes externas de manera lógica y aprender de ellos.

2.2.1.3. Tipos de Inteligencia Artificial:

La Inteligencia Artificial (IA) constituye un campo de investigación en continua evolución, experimentando avances significativos a un ritmo acelerado. Esta dinámica de desarrollo ha propiciado que emerjan diversos enfoques y técnicas en el ámbito de la IA. El presente epígrafe tiene como objetivo explorar y analizar los diferentes tipos de IA que han surgido a lo largo del tiempo, destacando sus características fundamentales.

Sistemas expertos

Este tipo de inteligencia artificial se presenta como la forma más básica, siendo un sistema informático diseñado para replicar las habilidades de un experto humano en un área específica. En este contexto, se puede entender esta tecnología como una herramienta que posibilita la ejecución de tareas similares al razonamiento humano, al emplear reglas estructuradas. De esta manera, la máquina puede tomar decisiones de manera autónoma frente a situaciones específicas (Castillo et al., 1996).

Aprendizaje automático o machine learning

En este tipo de inteligencia artificial, las máquinas desarrollan la capacidad de aprender de manera autónoma y auto programarse sin requerir una preconfiguración específica con ese propósito. Este proceso se lleva a cabo mediante algoritmos de aprendizaje automático que, al analizar datos provenientes de fuentes externas y situaciones de la vida real, identifican patrones de comportamiento. Con base en estos patrones, la máquina adquiere la habilidad de tomar decisiones y realizar predicciones de manera autónoma (Vector, 2018).

Aprendizaje profundo o Deep Learning

Este tipo de inteligencia artificial utiliza algoritmos que imitan la estructura de una red neuronal del cerebro humano. Se fundamenta en el empleo de estas redes neuronales, permitiendo a la máquina realizar procesos de pensamiento de forma autónoma. Este enfoque se conoce como aprendizaje profundo (*Deep Learning*) o red profunda (*Deep Network*), ya que la precisión del cálculo realizado por la máquina aumenta con el número de capas ocultas presentes en la red neuronal (Pedraza, 2023).

Redes neuronales

Este tipo de inteligencia artificial está compuesto por redes neuronales artificiales que se inspiran en la estructura de la red neuronal del cerebro humano. Las neuronas artificiales están organizadas en dos capas principales: la primera, denominada capa de entrada, formada por números, mientras que la segunda, conocida como capa de salida, consta de un número variable de capas ocultas intermedias, donde se encuentran interconectadas las neuronas artificiales (Gallar & de Lara, 2020).

Procesamiento del lenguaje natural (NLP)

El procesamiento del lenguaje natural se refiere a la integración del lenguaje humano como un medio de comunicación con las computadoras. Esto implica que la máquina adquiere la capacidad de comprender las oraciones proporcionadas por los seres humanos, permitiéndole entender y generar lenguaje humano. Este tipo de inteligencia artificial se aplica en diversas áreas, como en el desarrollo de *chatbots* y asistentes de voz (Cortez et al., 2009).

Visión Artificial (CV)

La Visión Artificial se inscribe en el ámbito de la inteligencia artificial y, mediante la aplicación de técnicas especializadas, facilita la captura, procesamiento y análisis de información específica extraída de imágenes digitales. En este sentido, la Visión Artificial abarca una serie de procedimientos dirigidos al análisis de imágenes, destacándose principalmente en aplicaciones como la detección de objetos y el desarrollo de sistemas de conducción autónoma (Pedraza, 2023).

2.2.1.4. IA y la implementación en la Administración pública en Europa

La Inteligencia Artificial ha surgido en los últimos años como una tecnología innovadora de gran relevancia, debido a sus diversos beneficios en distintos sectores, siendo la Administración pública uno de los ámbitos destacados. Este interés se refleja especialmente en varias regiones de Europa, donde los gobiernos se encuentran incorporando gradualmente soluciones basadas en la IA en la Administración pública. El propósito principal de esta integración es optimizar la transparencia, la eficiencia, la eficacia y la toma de decisiones en las instituciones públicas.

En Europa existen organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que ha establecido una serie de principios relacionados con el desarrollo e implementación de la IA en las Administraciones públicas, los cuales sirven como una guía para que los países europeos desarrollen sus propias estrategias nacionales. Entre estos principios se destacan:

- 1) La IA debe contribuir al bienestar humano, promoviendo un crecimiento inclusivo y el desarrollo sostenible.
- 2) Es imperante que los sistemas de IA respeten los principios del Estado de derecho, los derechos humanos, así como los valores inherentes a la democracia y la diversidad.
- 3) Existencia de transparencia y divulgación responsable en relación con los sistemas de IA, asegurando así que los resultados sean comprensibles para las personas y susceptibles de ser cuestionados.
- 4) La IA debe operar de forma segura, y que los riesgos asociados sean evaluados y gestionados de manera continua.
- 5) Se establece la responsabilidad tanto de las organizaciones como de las personas involucradas en el desarrollo, implementación y operación de la IA, en

garantizar su correcto funcionamiento y mitigar posibles efectos adversos. (García & Ruvalcaba, 2021, p. 8)

De igual manera la Unión Europea en la actualidad se encuentra concentrando todos sus esfuerzos en la creación de un Reglamento de Inteligencia Artificial, reglamento que se espera sea aprobado en el primer trimestre del 2024, el cual se convertiría en la primera ley en la historia en regular la inteligencia artificial a nivel mundial. El objetivo de este reglamento es buscar que los sistemas de IA sean seguros, éticos confiables, respeten la legislación y los valores fundamentales de la UE.

Implementación de la Inteligencia artificial en España

En los últimos años, se ha experimentado un proceso de inserción gradual pero significativo de la inteligencia artificial en el ámbito de la Administración pública en España. Esta implementación tiene como objetivo mejorar la eficiencia en la Administración, la transparencia en las decisiones gubernamentales y la calidad de los servicios prestados por el Estado.

El punto de partida hacia la integración de la inteligencia artificial en la Administración pública española fue la creación de la Estrategia española de I+D+I en Inteligencia Artificial por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades en 2019. Esta estrategia resalta el papel crucial de la inteligencia artificial en catalizar la transformación digital del sector público en España (Estrategia Inteligencia Artificial IDI, 2019).

La estrategia propone la implementación de chatbots basados en el procesamiento del lenguaje natural como una interfaz inicial crucial entre los ciudadanos y las Administraciones públicas modernas. Esto se debe a su capacidad para reducir significativamente los tiempos de respuesta y potenciar las habilidades de los funcionarios públicos al centrarse en tareas más relevantes (Campos, 2019).

La implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública según la estrategia española abarca diversos campos de implementación de esta tecnología, y se destacan beneficios como la mejora en las actuaciones de las Administraciones públicas, la interoperabilidad entre diferentes entidades, así como también la automatización de procedimientos (Microsoft, 2020).

Un destacado ejemplo de la implementación de sistemas de inteligencia artificial en los procedimientos administrativos públicos son las Actuaciones Administrativas Automatizadas (AAA), definidas por los artículos 41 y 42 de la Ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público. Estas consisten en cualquier acción llevada a cabo únicamente por medios electrónicos por parte de una Administración pública en el contexto de un procedimiento administrativo, prescindiendo de la participación directa de un funcionario público (Ley 40/2015 de Régimen Jurídico Del Sector Público, 2015).

La implementación de tecnologías de inteligencia artificial y de las Actuaciones Administrativas Automatizadas (AAA) ha permitido modernizar y mejorar los servicios digitales que brindan diversas instituciones a los ciudadanos. Un claro ejemplo es el portal web "Tu Seguridad Social" de la Seguridad Social española, el cual utiliza algoritmos de inteligencia artificial para ofrecer una atención personalizada a los usuarios. Esto ha incrementado las transacciones electrónicas, facilitado la recaudación de contribuciones y prevenido posibles errores. Como resultado, se ha logrado una notable reducción de la carga administrativa y los costos operativos de la Seguridad Social, optimizando así los recursos disponibles. La adopción de estas innovadoras soluciones tecnológicas es una tendencia en aumento entre las instituciones públicas para mejorar la eficiencia de sus procesos y la calidad de atención provista a los ciudadanos en el entorno digital. (Fernández, 2023).

Implementación de la Inteligencia Artificial en Reino Unido

La implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública del Reino Unido ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años, marcando una transformación significativa en la prestación de servicios a los ciudadanos, la automatización de procesos y la mejora en la toma de decisiones gubernamentales. Este avance tecnológico ha influido de manera significativa en la eficiencia y agilidad de la gestión gubernamental.

Actualmente, el Reino Unido se destaca como la principal potencia en Europa en el ámbito de la inteligencia artificial, considerando esta tecnología como un tema de importancia estratégica. Esto se refleja en la existencia de la Oficina de Inteligencia Artificial, encargada de implementar la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial. El objetivo central de esta estrategia es posicionar al Reino Unido como el epicentro mundial para el desarrollo e innovación en inteligencia artificial (Vélez et al., 2021).

En la actualidad, varios ministerios del gobierno británico hacen uso de la inteligencia artificial para la toma de decisiones en diversas áreas. Por ejemplo, el Ministerio del Empleo emplea algoritmos de aprendizaje automático para asignar beneficios y prestaciones, así como para detectar posibles solicitudes indebidas. Además, el Ministerio del Interior utiliza la inteligencia artificial para verificar licencias matrimoniales y detectar matrimonios fraudulentos. Estas implementaciones han generado beneficios notables, incluyendo una mayor agilidad en la emisión de resoluciones, la reducción de costos y una disminución de la carga administrativa en estos ministerios (Peretó et al., 2020).

Implementación de la Inteligencia Artificial en Bélgica

En Bélgica, se ha establecido CitizenLab, una entidad dedicada al desarrollo de tecnología cívica. Su objetivo principal es mejorar los procesos de la Administración pública mediante el uso de algoritmos de aprendizaje automático. Se enfoca en capacitar

a los servidores públicos para analizar las contribuciones de datos de los ciudadanos. Esta iniciativa busca optimizar la toma de decisiones y promover la colaboración entre entidades estatales internas (CitizenLab, 2022).

Con el propósito de alcanzar estos objetivos, CitizenLab ha desarrollado una plataforma específica para la participación ciudadana, la cual se vale de algoritmos de aprendizaje automático. Esta plataforma posibilita a los funcionarios públicos procesar eficientemente miles de contribuciones ciudadanas y utilizar esos conocimientos para tomar decisiones más informadas. La automatización de esta labor analítica de datos permite liberar el tiempo de los funcionarios, permitiéndoles enfocar sus esfuerzos en tareas que demandan un mayor grado de análisis humano.

Implementación de la Inteligencia Artificial en Finlandia

En este territorio en el año 2017, el Ministerio de Asuntos Económicos y Empleo de este Estado tomó la iniciativa de establecer el Programa de Inteligencia Artificial, acompañado por la formación de un Grupo Coordinador. Este paso se dio con el objetivo de proporcionar una dirección clara para la implementación de la inteligencia artificial en el territorio. Posteriormente, como resultado de este esfuerzo, se emitió el informe "La Era de la Inteligencia Artificial", el cual fue instrumental en la creación del Programa Nacional de Inteligencia Artificial conocido como AuroraAI.

El propósito fundamental de AuroraAI es facilitar a la Administración pública de este territorio la capacidad de proporcionar recursos de manera efectiva, eficiente y eficaz, anticipándose a las futuras demandas de servicios por parte de los habitantes. Un elemento central de este proyecto es la aspiración de ofrecer a los ciudadanos acceso a servicios digitales de alta calidad, disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario (Berryhill et al., 2020).

2.2.1.5. IA y la implementación en la Administración pública en Ecuador

Según Cepal (2021), en la región, la implementación y expansión de la inteligencia artificial en la Administración pública, la industria y otros sectores se ven restringidas debido a la falta de atención y, en consecuencia, de inversión por parte de los Estados. Esta carencia representa una desventaja significativa, ya que la inteligencia artificial, en la actualidad, es una herramienta tecnológica con capacidades exponenciales y predictivas que podrían abordar diversos desafíos que afectan a la región.

A pesar de este panorama, en Ecuador se ha observado en los últimos años un aumento de interés en las ventajas que ofrece la inteligencia artificial en varios sectores. Actualmente, se está trabajando en el desarrollo de la Plataforma de Información Abierta de Contratación Pública denominada como "*e-Procurement*", con el propósito de transparentar la información de los procedimientos de contratación pública llevados a cabo por entidades contratantes (Procuraduría General del Estado, n.d.).

Esta plataforma hace uso de algoritmos no asistidos conocidos como "Banderas Rojas", herramientas que posibilitan una vigilancia y control social ágil y efectiva de los procedimientos de contratación pública. La implantación de esta tecnología en el Sistema Nacional de Contratación Pública tiene como objetivo identificar posibles casos de corrupción y prevenirlos. Entre los beneficios destacados de esta implementación se encuentra la creación de un entorno de transparencia, integridad y optimización del gasto público, contribuyendo así a una mejor gobernanza en relación con la contratación pública (CLAD, 2021).

Tabla 2. Semejanzas y diferencias entre España, Reino Unido, Bélgica, Finlandia y Ecuador.

Semejanzas	Diferencias
<p>Objetivo común: Los países de España, el Reino Unido, Bélgica, Finlandia y Ecuador convergen en un objetivo compartido el cual es la implementación de la inteligencia artificial. Esta iniciativa persigue la mejora de la eficiencia y eficacia de la Administración pública, el fomento de la transparencia en la toma de decisiones, así como el fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos.</p>	<p>Prioridades y enfoques estratégicos: Cada país adopta un enfoque particular respecto a la implementación de la Inteligencia Artificial en su Administración pública. En este sentido, España se concentra en mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por su Administración mediante esta tecnología. Por su parte, el Reino Unido busca destacarse como líder en el uso y desarrollo de la IA. En contraste, Ecuador orienta sus esfuerzos hacia la implementación de esta tecnología con el propósito de mitigar la corrupción inherente a los procesos de contratación pública.</p>
<p>Uso de <i>chatbots</i>: Algunos de los países objeto de análisis han optado por incorporar la inteligencia artificial en la Administración pública a través del empleo de <i>chatbots</i>. Debido a que se consideran interfaces cruciales que posibilitan una interacción eficaz y eficiente entre los ciudadanos y las entidades gubernamentales.</p>	<p>Áreas de aplicación específicas: Cada uno de los países objeto de estudio ha integrado la Inteligencia Artificial (IA) en su Administración pública, aunque las áreas de enfoque han variado considerablemente. Por ejemplo, en el Reino Unido, la IA se ha empleado para la asignación de beneficios sociales y la detección de fraudes, mientras que en Bélgica se ha centrado en la promoción de</p>

	la participación ciudadana y la mejora de la colaboración interna. En el caso de Ecuador, se busca que la IA contribuya a la detección de posibles casos de corrupción.
<p>Automatización de procesos: La implementación de inteligencia artificial en la Administración pública de los países estudiados ha permitido la automatización de procesos administrativos, lo que a su vez ha agilizado la prestación de servicios públicos y ha contribuido a la reducción de costos.</p>	<p>Marco Regulatorio y político: En el contexto de los países europeos, se observa la presencia de marcos regulatorios y políticos que proporcionan directrices con respecto a la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en la Administración pública. Por otro lado, en el caso de Ecuador, aún no se ha establecido regulación alguna sobre este tema, lo que conlleva la necesidad pendiente de crear un marco regulatorio y político al respecto.</p>

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. UNIDAD II: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y EL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2.2.2.1. Procedimiento Administrativo: Concepto y Elementos Fundamentales

El procedimiento administrativo puede conceptualizarse como una secuencia ordenada y lógica de acciones o trámites, que tienen como propósito principal la adquisición, recopilación y tratamiento de información, con la cual la Administración pública, se dirige a la configuración de una declaración final resolutoria, que posee importancia en el ámbito legal para resolver un asunto específico (Núñez, 2017). Es decir que el procedimiento administrativo, es el cauce de las actividades de la Administración pública, a través de reglas y principios, que otorgan garantías para los derechos de los administrados, a la par que entrega eficiencia y eficacia a las actuaciones administrativas.

Para garantizar una aplicación adecuada del procedimiento administrativo y lograr una administración pública eficaz, es crucial cumplir con requisitos específicos, comprender y distinguir sus diferentes tipos, conocer sus principios, así como establecer sus garantías y sus normativas legales correspondientes. Por ende, es necesario conocer acerca de las características principales del procedimiento administrativo.

Ámbito de aplicación en el Código Orgánico Administrativo (COA)

El procedimiento administrativo en el Ecuador está regulado en el COA. Con respecto al ámbito de aplicación o procedencia de sus reglas, el Art. 134 inciso segundo del COA (2017) determina que “Los reclamos administrativos, las controversias que las personas puedan plantear ante las administraciones públicas y la actividad de la Administración pública para la que no se prevea un procedimiento específico, se sustanciarán en procedimiento administrativo.” Es decir que toda actividad de la Administración pública, que no goce de especificidad en su tramitación, será encausada a través del procedimiento administrativo. Pero también tendrá un carácter supletorio, mientras no contravenga la normativa especial, excepto en el control de gasto público.

Principios generales del procedimiento administrativo

Desde la promulgación de la actual Constitución los principios han adquirido una gran relevancia en nuestro sistema jurídico. Esto se debe a que nuestra norma suprema obliga a las autoridades a justificar sus decisiones para asegurar la efectividad de los derechos establecidos tanto en la Constitución como en los tratados internacionales. Estos principios actúan como guías que moldean las diferentes instituciones legales, ya sea que estén vinculados directamente a los derechos o que funcionen como directrices, como se evidencia en el Art. 227 de la C.R.E., en donde se menciona los principios que deben regir la acción de la Administración pública (Jaramillo, 2012).

Es decir, en el ordenamiento jurídico actual se reconoce la coexistencia de reglas y principios, con distinciones significativas delineadas por los doctrinarios. Las reglas son normas que establecen consecuencias legales definitivas bajo circunstancias específicas, actuando como "mandatos definitivos" aplicados mediante subsunción. En contraste, los principios son mandatos de optimización que buscan la máxima realización posible dentro de las posibilidades factuales y legales. La aplicación de los principios implica ponderar no solo otras reglas, sino también principios opuestos, lo que requiere un proceso de ponderación para su efectiva aplicación (Alexy, 2009).

Principio de juridicidad

El principio de juridicidad denota la obligación de todos los órganos estatales de ajustar su conducta de acuerdo con lo establecido por las fuentes del derecho. Esta noción implica el deber de respetar la totalidad del ordenamiento jurídico, y no solamente una porción de este, destacando que la juridicidad abarca un espectro más amplio que la mera legalidad, dado que engloba todas las fuentes del derecho, incluyendo explícitamente a la Constitución o los tratados internacionales de derechos humanos. Este principio se encuentra establecido en el Art. 14 del COA, y constituye el pilar del Derecho Administrativo contemporáneo, en donde la mera legalidad ya no es el eje fundamental de la actuación estatal (Jaramillo, 2012).

Principios del debido proceso

Es un principio fundamental en el ámbito jurídico, tanto procesal como sustantivo, que garantiza a toda persona ciertos derechos esenciales con el fin de garantizar un resultado justo y equitativo dentro del proceso legal. Este principio asegura que todas las partes involucradas tengan la oportunidad de ser escuchadas y hacer valer sus reclamos frente a la autoridad competente. Está compuesto por una serie de garantías y derechos plenamente establecidos en el Art. 76 de la Constitución (Guano, 2020).

Principio de eficiencia

La eficiencia, uno de los principios establecidos en el artículo 227 de la Constitución de la República, se centra en el recurso humano, es decir, el servidor público. Este principio se fundamenta en la organización y planificación del personal, buscando utilizar los recursos materiales y económicos de manera óptima para lograr la simplificación administrativa (Jaramillo, 2012).

Principio de eficacia

La eficacia como un principio fundamental del procedimiento administrativo se refleja en la emisión de resoluciones acertadas que protejan los derechos de los administrados. Se reconoce que la Administración pública no constituye un fin en sí misma, sino más bien un medio para garantizar el interés general de todos los ciudadanos. La eficacia no se limita a emitir resoluciones en un tiempo mínimo, sino que se centra en emitirlos correctamente y lograr los resultados esperados (Jaramillo, 2012).

Principio de calidad

La calidad representa un mandato consagrado en la normativa constitucional y constituye una responsabilidad ineludible para la Administración pública. Se puede conceptualizar define como el conjunto de características inherentes a un servicio, bien o procedimiento, los cuales cumplen con los necesidades y expectativas del ciudadano. Según Barba (2021), no únicamente se debe establecer como la mera satisfacción de necesidades, sino también como la garantía de que estas sean atendidas de manera oportuna y adecuada, haciendo un buen uso de los recursos públicos. Se encuentra establecido en el Art. 5 del COA.

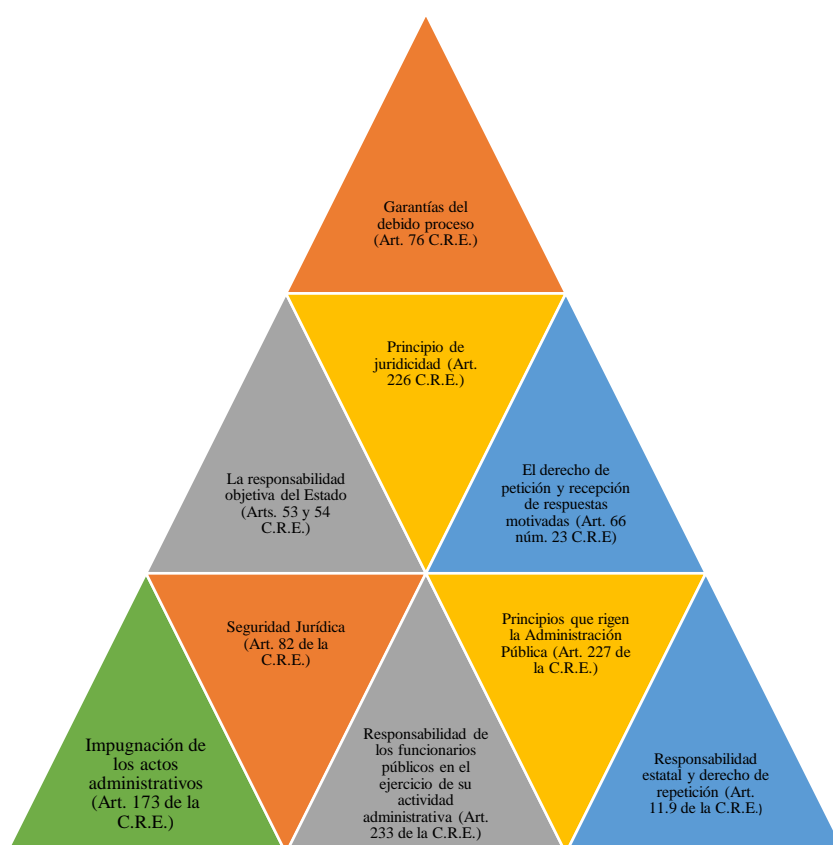
Normas constitucionales que tutelan al procedimiento administrativo

La integración de los principios constitucionales en el Derecho Administrativo ecuatoriano conlleva una perspectiva centrada en la protección de los derechos del administrado, representando un cambio significativo en el enfoque del antiguo paradigma administrativista, el cual se manejaba estrictamente por la mera legalidad. Aunque es crucial mantener el principio de legalidad, la salvaguarda de los derechos consagrados en

la Constitución emerge como el objetivo primordial para las autoridades administrativas responsables de ejecutar las normativas adjetivas (Guerrero, 2020).

El procedimiento administrativo al ser el instrumento por el cual se efectivizan los derechos de los ciudadanos se convierte en un pilar importante dentro del Estado Constitucional de Derechos. Por ello, el texto constitucional otorga una serie de garantías, medios, principios, mecanismos o criterios, que permiten que la actividad adjetiva administrativa se encuadre en el respeto y salvaguardia de los derechos fundamentales. Por lo tanto, se evidencia que el procedimiento administrativo no se limita únicamente a una secuencia de acciones a seguir, sino que también está bajo la supervisión del Estado, que actúa como garante del cumplimiento de los derechos del administrado. Entre estas garantías se pueden nombrar las siguientes:

Figura 2. Normas constitucionales que tutelan el procedimiento administrativo



Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Elaboración propia.

En el presente gráfico se pueden analizar las garantías y directrices que prevé la Constitución para supervisar el correcto cauce del procedimiento administrativo, y que de manera infraconstitucional, a través del principio de irradiación constitucional, las demás normas adjetivas entre ellas el COA, han adoptado para efectivizar al mismo. En consecuencia, se concluye que los administrados están protegidos y tienen la certeza de que, al interactuar con la Administración pública, sus solicitudes o asuntos serán tratados

de manera equitativa y siempre en defensa de sus derechos. Además, se establecen los mecanismos más apropiados para rectificar cualquier transgresión que pueda ocurrir.

2.2.2.2. Fases del procedimiento administrativo en Ecuador

El desarrollo del procedimiento administrativo en el Ecuador, según (Molina, 2021), se estructura en tres fases claramente diferenciadas: i) Inicio del procedimiento administrativo; ii) Práctica de pruebas; y, iii) Terminación del procedimiento administrativo y su ejecución. Sin embargo, con el fin de asegurar la efectividad del procedimiento, es posible llevar a cabo acciones preliminares antes de su inicio y es factible emitir medidas provisionales o llamadas cautelares.

Inicio del procedimiento administrativo

El inicio del procedimiento administrativo puede tener lugar mediante la solicitud formulada por el interesado o bien por decisión propia de la Administración pública. Cuando el interesado solicita el inicio del procedimiento, este se fundamenta en una denuncia la cual tiene como propósito alertar al órgano administrativo pertinente sobre un hecho que justifica la intervención de la administración pública. Por su parte el COA, contempla un amplio espectro de facultades para que la autoridad administrativa pueda iniciar el procedimiento de oficio. Estas incluyen la iniciativa propia, la orden emanada de una autoridad superior y la petición razonada (Lalama, 2023).

Práctica de prueba

Una vez iniciado el procedimiento administrativo, la autoridad tiene la facultad de disponer la práctica de pruebas con el propósito de esclarecer los hechos que sustentan dicho procedimiento. Estas pruebas son fundamentales para que la administración pueda llegar a una decisión debidamente fundamentada y resolver una disputa administrativa específica. La prueba, como parte esencial del proceso justo, comprende un conjunto de acciones destinadas a evidenciar la existencia, veracidad o falsedad de los hechos que constituyen la base del procedimiento administrativo (Manobanda & Cárdenas, 2023).

Según lo establecido en el artículo 195 del COA, se especifica que la prueba debe centrarse en los hechos en disputa. Con respecto a la carga de la prueba, cuando se involucre el ejercicio de la facultad sancionadora o la determinación de las obligaciones del interesado, la carga de la prueba recae en la administración pública. Sin embargo, en otras situaciones, la carga de la prueba corresponde al interesado. En ningún caso la administración puede demandar a la parte interesada que pruebe circunstancias perjudiciales, falta de culpabilidad, inocencia, o cualquier otro tipo de prueba irracional o prácticamente inviable (Alvarado et al., 2022).

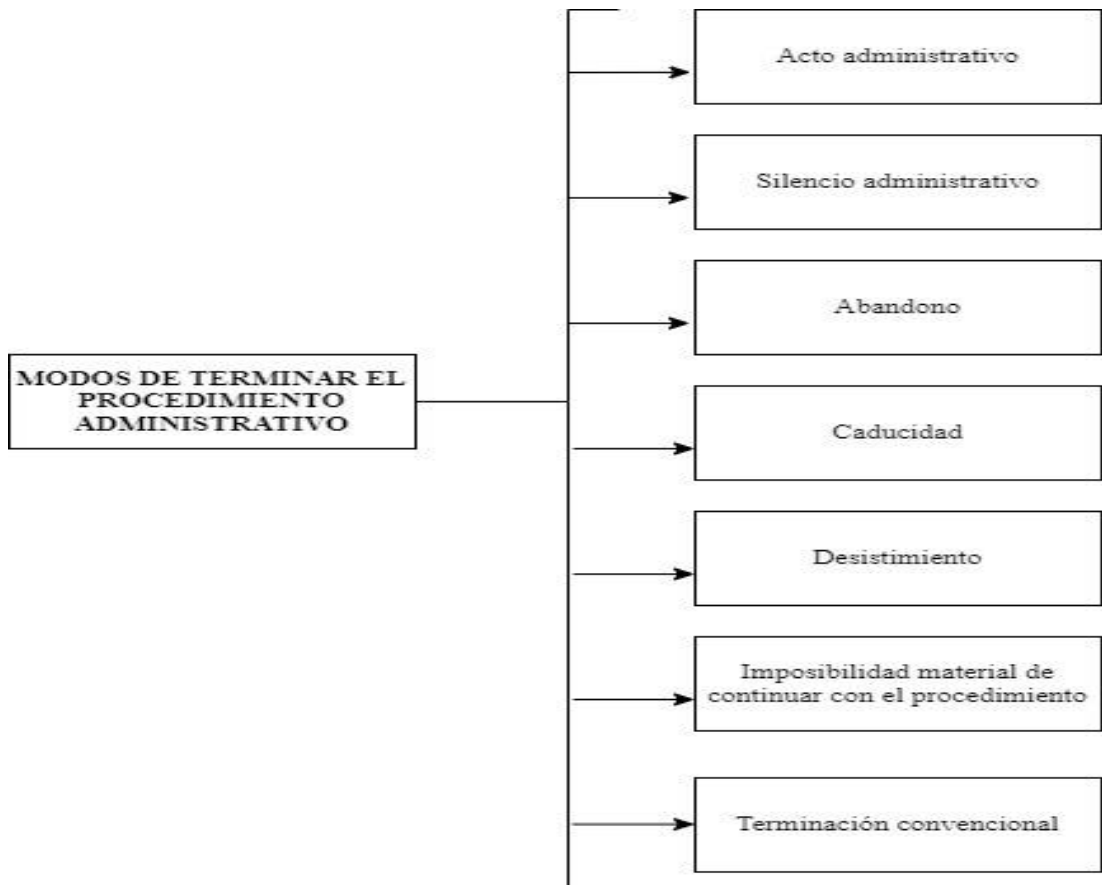
Las pruebas presentadas en el marco del procedimiento administrativo pueden ser introducidas durante la primera comparecencia. Es importante señalar que las pruebas

presentadas por la administración pública únicamente tendrán validez si el interesado ha tenido la oportunidad de contradecirlas dentro del procedimiento administrativo. Con respecto a los medios de prueba que el COA permite, serán todos los medios admitidos en Derecho, con la prohibición de la declaración de parte de los funcionarios públicos. También se utilizará como norma supletoria el COGEP (Narváez & Jiménez, 2023).

Terminación del procedimiento administrativo y ejecución

En concordancia con lo establecido en el Código Orgánico Administrativo (COA), el procedimiento administrativo puede concluir de varias maneras, las cuales no necesariamente requieren de una resolución sustantiva o de fondo por parte de la administración pública sobre los hechos en disputa, pudiendo finalizar mediante siete formas o modos los cuales son:

Figura 3. Modos de terminación del procedimiento administrativo



Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Elaboración propia.

Cada modalidad de terminación del procedimiento posee una esencia y propósito distintos, en los cuales puede ser requerida o no la voluntad de las partes involucradas o de la administración pública. Por consiguiente, resulta imperativo proporcionar una

definición precisa de cada modalidad, con el fin de comprender sus distintas formas de conclusión y prevenir posibles confusiones.

Tabla 3. Modos de terminación del procedimiento administrativo

Modos de terminar el procedimiento administrativo	Conceptualización
Acto administrativo	El acto administrativo representa la manifestación de la voluntad emitida por el órgano competente de la Administración pública. Este acto puede implicar la creación, modificación o extinción de una situación jurídica, y ejerce sus efectos sobre individuos, grupos de personas o terceros, así como sobre otros organismos y dependencias dentro de la propia Administración (Sánchez et al. 2019).
Silencio administrativo	Se trata de un instrumento de autotutela jurídica, cuyo propósito radica en asegurar el ejercicio del derecho constitucional de petición. Su función principal es delimitar el ámbito de favorabilidad de la solicitud o reclamo efectuado por el administrado, en situaciones donde la Administración pública permanece inactiva o no emite pronunciamiento alguno en el término de treinta días (LLugin, 2022).
Abandono	Situación en la cual la persona que instauró el procedimiento opta por no continuar con el mismo durante un lapso de dos meses; por lo tanto, la normativa legal especifica que la inactividad del interesado llevará al cese del procedimiento (Pico & Morales, 2023).
Caducidad	Esta se refiere a aquellos procedimientos administrativos que han sido iniciados de oficio y que, al pasar dos meses desde el plazo máximo legal establecido sin que la autoridad dicte el acto administrativo correspondiente, el procedimiento se cierra debido a la inactividad por parte de la Administración pública (Silva, 2022).

Desistimiento	En situaciones donde no contravenga la legalidad y se ajuste a todas las normativas aplicables, el interesado tiene la opción de desistir del procedimiento, lo cual implica que opta por no continuar con el mismo (Méndez, 2019).
Imposibilidad material de continuar con el procedimiento	El procedimiento administrativo puede concluir por un evento inesperado que obstaculiza de manera significativa su continuación. Demandando que la resolución administrativa tomada explique claramente la imposibilidad y esté adecuadamente motivada (Méndez, 2019).
Terminación convencional	En aquellos casos que se refieran a asuntos susceptibles de convenio y estén permitidos por la ley, este convenio será factible y se aplicará a los procedimientos administrativos (Lalama, 2023).

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Sánchez et al. (2019). (LLugin, 2022). (Pico & Morales, 2023). (Silva, 2022). (Méndez, 2019). (Méndez, 2019). (Lalama, 2023).

2.2.2.3. La buena administración pública como derecho de los administrados

Conceptualización

Según Rodríguez-Arana (2014) el derecho a una buena administración pública se erige como una prerrogativa inherente a los ciudadanos, constituyendo no solo un derecho fundamental de estos, sino también un principio rector de la conducta administrativa. En virtud de este derecho, los ciudadanos tienen la legítima facultad de demandar criterios específicos de calidad. Por consiguiente, en el marco de cualquier sistema democrático, la Administración se encuentra compelida a diferenciarse mediante una actuación diaria que se caracterice por su dedicación objetiva al bienestar común.

Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

De manera textual, la Constitución, no reconoce al derecho a la buena administración pública, pero esto no impide su aplicación, puesto que existe el bloque de constitucionalidad, ya que este derecho se encuentra reconocido en la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración pública. Hay que recordar que aquel bloque “es el conjunto de normas

que, no constando en la Constitución formal, (...) forma parte de ésta porque la misma Constitución les reconoce ese rango y papel y, por lo que se relaciona con los derechos humanos, las listas que contengan esas normas hay que sumar a la lista constitucional” (Corte Constitucional, 2010).

Es por ello, que los acuerdos internacionales sobre derechos humanos, en el marco de la normativa nacional, se consideran con una jerarquía superior a la Constitución y deben ser aplicados de manera inmediata, siguiendo la disposición del Art. 11 núm. 3 del texto constitucional. En consecuencia, el contenido de la Carta Iberoamericana debe ser reconocido y acatado por cualquier entidad, cualquiera que sea su índole. A pesar de que se pueda considerar la Carta Iberoamericana como *soft law*, es decir que carecería de una fuerza legal obligatoria y vinculante para los Estados suscriptores (Arguello, 2018).

Código Orgánico Administrativo (COA)

El COA (2017) en su Art. 31 reconoce a este derecho, e instaura lo siguiente “Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y este Código”. Para Lalangui & Campoverde (2022) el texto equipara el derecho a una buena administración pública con el principio de juridicidad, el cual, según la misma normativa, implica que la acción administrativa debe ajustarse a la ley (artículo 14 del COA). Esto indica que la administración pública no solo requiere un estricto cumplimiento legal, sino también una actuación eficiente y eficaz en beneficio del interés general.

Alcance y configuración del derecho a la buena administración pública

Características del derecho a la buena administración pública

El especialista y catedrático español en Derecho Administrativo Dr. Jaime Rodríguez-Arana Muñoz, ha establecido y desarrollado varias características que componen y distinguen en un Estado social y democrático de Derecho, a una buena Administración pública, dentro de nuestro contexto y línea de investigación se pueden destacar las siguientes:

Centralidad de persona

Esta característica es de suma relevancia en el contexto del derecho a una administración pública adecuada. Sin la centralización en la figura individual, la orientación de la administración pública hacia el servicio a la ciudadanía se vería comprometida. En aquellos entornos gubernamentales caracterizados por un régimen político fundamentado en la soberanía del pueblo, los individuos dejan de ser meros receptores pasivos de bienes y servicios por parte de las entidades gubernamentales. En su lugar, se fomenta la participación de los individuos en las instancias administrativas,

otorgándose al ciudadano la condición de titular del poder, lo cual asegura que estos reciban bienes y servicios de calidad por parte del Estado (Rodríguez-Arana, 2013).

Apertura a la realidad

La efectiva administración pública se origina en la comprensión de la realidad, ya que solo a partir de esta comprensión es posible perfeccionar el estado actual para edificar un futuro más propicio. La inmersión de la administración pública en situaciones de la realidad implica la posibilidad de llevar a cabo un análisis exhaustivo sobre cómo gestiona sus servicios hacia la ciudadanía, En el caso que lo logre podría obtener resultados positivos que contribuyan a mejorar la calidad de su servicio (Rodríguez-Arana, 2013).

Innovación y sociedad del conocimiento

Esta característica se presenta como un instrumento para elevar la calidad del servicio administrativo, facilitando las labores cotidianas de la entidad pública y proporcionando respaldo tanto a los colaboradores como a los usuarios de la administración. Diversos estudiosos han identificado la imperiosa necesidad de incorporar las últimas tecnologías. La innovación tecnológica, en este contexto, se dirige primordialmente hacia la consecución de una gestión y prestación de servicios públicos más eficaz y eficiente para la ciudadanía (Rodríguez-Arana, 2013).

Triple dimensionalidad de la buena administración pública

La buena administración pública como principio

Según la doctrina se le otorga un triple enfoque a este derecho, el primero de ellos es que puede funcionar como un principio, pues incorpora directrices para las actuaciones de la Administración, las cuales posibilitan la regulación tanto de su estructura interna como de sus interacciones externas. Entonces se hace referencia a que es un mandato de optimización, es decir, como un postulado que establece los parámetros de lo que la administración debería realizar (Moreno, 2023).

La buena administración pública como derecho fundamental

Para considerar a la buena administración pública como un derecho fundamental, hay que conceptualizar a los mismos como derechos subjetivos inherentes a todos los individuos en virtud de su condición de persona, siendo los derechos subjetivos definidos como cualquier expectativa positiva (relacionada con prestaciones) o negativa (referente a la no causación de perjuicios) (Ferrajoli, 2001). Por ende, el derecho a la buena administración pública protege al ciudadano del mal accionar del Estado, además se convierte en una garantía, pues todos los servicios estatales deberán ser eficientes y eficaces para el ciudadano, el cual en caso de lesión podrá activar los órganos jurisdiccionales o administrativos para su reparación.

La buena administración pública como obligación de la Administración pública

La buena administración pública se configura como una obligación que impone a la administración pública el deber de fundamentar sus decisiones y garantizar la prestación de servicios públicos con eficiencia, eficacia y de manera continua, entre otros atributos. En este contexto, es imperativo que la administración pública promueva la defensa de los derechos fundamentales de las personas, los cuales emanan de la dignidad inherente al ciudadano. Por consiguiente, la actuación administrativa debe regirse por criterios de objetividad, imparcialidad, justicia, equidad y pronta atención a las solicitudes ciudadanas dentro de plazos razonables del Estado (Arguello, 2018).

Derechos conexos que conforman la buena administración pública en la Constitución de la República del 2008

Aunque en el texto constitucional no se reconoce de manera expresa el derecho a la buena administración pública, hay que establecer que el artículo 227 del texto constitucional, reviste una significativa importancia para la administración pública al ser la norma que posibilita la afirmación de que en Ecuador se reconoce el derecho a una administración pública eficiente y de calidad. A partir de esta disposición, diversos derechos en favor de los ciudadanos se desprenden en la Constitución de la República, dejando en claro que la buena administración es un derecho multidimensional, derechos que entre los cuales se pueden establecer los siguientes:

Tabla 4. Derechos conexos a la buena administración pública

Derechos conexos a la buena administración pública	
-Derecho de petición y recepción de respuestas motivadas (Art.66 núm. 23 C.R.E.).	-Igualdad ante la ley (Art. 11 núm. 2 C.R.E.).
-Debido proceso (Art. 76 C.R.E.)	-Tutela efectiva de derechos (Art. 75 C.R.E.).
-La responsabilidad objetiva del Estado (Arts. 53 y 54 C.R.E.).	-Responsabilidad extracontractual del Estado y derecho de repetición (Art. 11.9 de la C.R.E.).

-Derecho a la participación de la ciudadanía en los asuntos de interés público (Art. 61 y 95 C.R.E.).	-Provisión de bienes, servicios y políticas públicas que efectivicen los derechos de los ciudadanos (Art. 85 núm. 1 C.R.E.).
-Derecho a acceder a servicios públicos de calidad (Art. 66 núm. 25 C.R.E.).	-Derecho a reparación por fallos en la provisión de servicios públicos (Art. 52 C.R.E.).
-Derecho a la formación continua de servidores públicos (Art. 234 C.R.E.)	-Derecho a la seguridad jurídica (Art. 82 C.R.E.).

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3. UNIDAD III- Aplicación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo

2.2.3.1. Ventajas y desafíos de la automatización del procedimiento administrativo.

Ventajas

Reducción de cargas administrativas

La implementación de la IA podría destinarse a abordar etapas del procedimiento relativamente simples, siempre y cuando los requisitos para su resolución estén previamente definidos y sean verificables de manera accesible (Padilla, 2019). En el procedimiento administrativo existen actividades realmente monótonas y repetitivas que no necesitarían del factor humano, una de ellas por ejemplo es la revisión de solicitudes, o presentar pruebas, pues en ellas el interesado debe cumplir con los requisitos establecidos en los modelos, es decir ya está objetivado este paso. Por lo cual, a través de la IA, se podrían automatizar estas subetapas, y así reducir las cargas de los funcionarios públicos, los cuales podrían destinar sus recursos a otras actividades más complejas.

Garantiza la eficiencia y eficacia del procedimiento administrativo

La automatización mediante el empleo de la IA disminuye los errores inherentes a la intervención humana, mejorando así la eficacia de las labores en el ámbito administrativo. Un ejemplo de éxito es el caso de la IA Prometea, utilizada por el poder judicial argentino, que demostró una reducción de errores en los dictámenes realizados por el sistema, en comparación a los elaborados por personas. Esto mejora la experiencia de los usuarios, pues van a tener un servicio calidad, pero sobre todo mejora la eficiencia

de la Administración, pues esta disminución de fallas, junto con el gran almacenamiento y tratamiento de datos que permite la IA, otorga mayor productividad a las entidades dentro del procedimiento administrativo (Arguelles, 2023).

Simplificación, flexibilidad y celeridad en el procedimiento

Con la implementación de la IA, los interesados tendrían la capacidad de interactuar con la entidad administrativa y facilitar el proceso desde su lugar de trabajo o residencia, prescindiendo de la necesidad de someterse a extensas colas o de recorrer diversas dependencias para gestionar documentos. Este enfoque, indudablemente, redundaría en la agilización del procedimiento y contribuiría de manera positiva a la consecución de los objetivos inherentes a la Administración pública (Capdeferro, 2020).

Desafíos

Privacidad y confidencialidad

Dado que los datos personales y colectivos constituyen el fundamento primordial de la IA, su examen, difusión, utilización y reutilización pueden derivar en resultados o conclusiones que los poseedores de la información preferirían no revelar o utilizar para ciertos propósitos. Para instaurar confianza en las instituciones públicas, es imperativo que estas aseguren que los sistemas de IA se adecuen de manera integral a las normativas legales de protección de datos vigentes en el país (Sánchez, 2022).

El derecho a la protección de datos, consagrado en la Constitución (Art. 66 núm.19), exige resguardo ante posibles daños ocasionados por el mal uso de la información del titular. Tanta es la trascendencia de este derecho que actualmente está resguardado por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD). Esta ley debe ser analizada con atención, pues para emplear la IA en entidades públicas, se requiere una justificación legal para el tratamiento de datos personales por IA Generativa. Estas IA operan sobre amplios conjuntos de datos, incluyendo información pública y privada, lo que subraya la necesidad de garantizar su protección dentro de estos sistemas, pues puede constar información sensible (Portilla et al., 2024).

Comprensión y transparencia

El procesamiento de extensos conjuntos de datos por parte de los algoritmos de la IA suele ser de difícil comprensión para los usuarios. Sin embargo, cuando estas decisiones inciden en los intereses de los usuarios, como en el contexto de nuestro análisis, se hace imperativo que los ciudadanos sean capaces de comprender las razones subyacentes que motivaron la toma de decisión por parte de los algoritmos. Por lo tanto, se requiere claridad y un proceso de socialización adecuado para asegurar la confianza pública (Stone et al., 2016).

Los algoritmos empleados en la Administración pública deben ser considerados datos abiertos, lo que implica que su código sea accesible a todos los ciudadanos. Esta medida busca garantizar la transparencia en el funcionamiento de dichos sistemas. Se alinea con la legislación vigente, especialmente con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Esta normativa podría servir como marco legal para asegurar la transparencia en el uso de los algoritmos. Si estos se consideran información pública sin reservas, las entidades estarían obligadas a divulgar su funcionamiento de forma pública (Barragán, 2023).

Recursos humanos

Un requisito esencial para el despliegue de la IA es la presencia de funcionarios públicos que entiendan la naturaleza de la tecnología y el potencial que ofrece. Pues la ausencia de habilidades por parte de los servidores públicos traería consigo más obstáculos que beneficios. Por lo cual es necesario que exista una capacitación sobre los sistemas adoptados, de igual manera esta automatización traería consigo la reubicación o supresión de partidas de un número significativo de funcionarios, para lo cual es necesario una articulación estratégica para evitar vulneraciones de derechos (Desouza, 2018).

Falta de regulación

Para que la IA funcione correctamente dentro del procedimiento administrativo necesita de una regulación legal. La cual exponga límites ante el uso de esta tecnología, en especial para evitar sesgos o discriminación en la toma de decisiones, protección de datos personales, derechos de autor, responsabilidad por daños ocasionados en su aplicación, transparencia, entre otros aspectos, en donde obviamente la ética tendrá mucho que ver en esta regulación. Lastimosamente en el Ecuador no existe legislación especializada con respecto a la IA, ni tampoco se ha podido observar que en el último par de años sea un tema de interés por parte del legislativo (Reyes, 2023).

En el contexto ecuatoriano, la implementación de una regulación concerniente a la Inteligencia Artificial conllevaría una interrelación con diversas normativas legales, tales como la Ley de Protección de Datos Personales, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Código Orgánico de la Economía Social del Conocimiento, el Código Orgánico de Emprendimiento e Innovación, entre otras disposiciones legales pertinentes (Barragán, 2023).

2.2.3.2. Impacto de la automatización del procedimiento administrativo en la efectivización del derecho a la buena administración pública.

Permite cumplir con los lineamientos que establece la Constitución para la Administración pública

La automatización del procedimiento administrativo posibilitaría el cumplimiento de las directrices establecidas por la CRE en su Art. 227, orientadas al servicio público. Estas directrices resaltan la eficacia, eficiencia, calidad, participación, transparencia y evaluación como elementos fundamentales. Pues como se ha expuesto previamente, la incorporación de la IA agilizaría de manera significativa las diversas fases del procedimiento, así como los servicios de atención y revisión de expedientes, proporcionando una respuesta más rápida y eficiente para los interesados. La reducción de errores contribuiría a un servicio eficaz y de alta calidad (Pérez et al., 2023).

En consonancia con los principios de transparencia, participación y evaluación, la IA busca incentivar la participación en los servicios públicos, facilitando el acceso a los sistemas para las personas. Además, permite la observación en tiempo real del proceso de toma de decisiones, lo cual, mitigaría los problemas de desconfianza presentes en la Administración pública. Este enfoque se complementaría con un sistema de retroalimentación, posibilitando la evaluación constante de los sistemas implementados, que también involucraría a los funcionarios públicos que hacen uso de los algoritmos, fomentando una mejora continua en su desempeño (Pérez & Tamayo, 2022).

Impacto sobre los derechos conexos que conforman a la buena administración pública

Recapitulando, la garantía del derecho a una administración pública eficiente se vincula con otros derechos conexos, los cuales podrían ser efectivizados de manera beneficiosa mediante la utilización de la IA en la automatización del procedimiento administrativo. Entre estos derechos, el derecho al debido proceso se destaca, ya que un sistema basado en IA aseguraría la completa observancia de notificaciones, actuaciones, revisión de expedientes, cumplimiento de términos y plazos y otros actos procesales, evitando cualquier situación de indefensión para los interesados (Pérez et al., 2023).

La tutela administrativa y el derecho de petición también experimentarían una efectiva materialización, dado que los sistemas basados en IA están orientados a fomentar la participación y transparencia en los procedimientos. En consecuencia, cualquier interesado tendría acceso para accionar frente al órgano administrativo en función de su solicitud, garantizando que su proceso alcance una resolución sustantiva y que las garantías legales se apliquen de manera objetiva, eficaz y eficiente (Arguello, 2018).

2.2.3.3. Discusión doctrinaria de la posibilidad de la aplicación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo.

La integración de la inteligencia artificial en la automatización del procedimiento administrativo ha suscitado un amplio debate en la doctrina jurídica. Este diálogo ha generado reflexiones acerca de las implicaciones que conlleva la implementación de la IA en la administración pública y su relación con el derecho a una buena administración

pública. La inserción de esta tecnología presenta tanto desafíos como oportunidades que requieren una cuidadosa consideración.

Se han examinado previamente los diversos beneficios derivados de la implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública. Los diferentes criterios convergen en la conclusión de que la aplicación de esta tecnología resulta beneficiosa para mejorar la eficacia y eficiencia del procedimiento administrativo. A pesar de estos avances positivos, la implementación de la IA también plantea cuestionamientos éticos y legales, así como aspectos a tomar en consideración por parte de la Administración pública. Estos aspectos deben abordarse de manera integral (Masbernat & Pasquino, 2023).

Consideraciones Legales y Éticas

Conforme al principio de juridicidad, la Administración pública está obligada a cumplir con las leyes y principios que forman parte del ordenamiento jurídico. En el caso específico de la inteligencia artificial en la Administración pública, su implementación debe considerar leyes, valores y principios para asegurar que su desarrollo y uso se realicen de manera ética. Esto garantizará que los sistemas de IA sean no solo éticos, sino también justos y seguros (Baquero, 2023).

Además, al decidir implementar la inteligencia artificial, la Administración Pública no solo debe evaluar los beneficios de esta tecnología disruptiva, sino también contemplar los posibles perjuicios que podría generar. La doctrina contemporánea ha destacado de manera recurrente algunos de estos potenciales daños o problemáticas, entre los cuales se destacan los siguientes:

Brechas de responsabilidad

La implementación de la inteligencia artificial en la automatización del procedimiento administrativo implica conceder a esta tecnología la capacidad de tomar decisiones que pueden tener consecuencias negativas para los usuarios. Este escenario plantea un desafío para la administración en términos de asignación de responsabilidades legales, especialmente cuando una decisión emitida por la inteligencia artificial vulnera los derechos de los ciudadanos, por lo cual es menester tener una normativa clara en el régimen de responsabilidades, con el fin de que no se creen problemas tanto al determinar las mismas, como reparar a los ciudadanos (Vélez et al., 2022).

Violación al derecho de la privacidad

Los sistemas de inteligencia artificial, en términos generales, operan mediante el análisis de datos. Por lo tanto, al implementar esta tecnología en las Administraciones públicas, se requiere la obtención y procesamiento de datos personales de los usuarios. Esta acción puede llevarse a cabo sin el consentimiento explícito de los propietarios de

los datos, lo que, junto con la posibilidad de un manejo inadecuado de esta información, impide que las personas tengan conocimiento acerca de cuándo y cómo se está utilizando su información personal. Este escenario vulnera sus derechos y plantea preocupaciones en cuanto a la transparencia y el consentimiento en el uso de datos (Leslie, 2019).

Discriminación

Es esencial tener en cuenta que son personas quienes diseñan, implementan, alimentan e interpretan los sistemas y las bases de datos en las que se maneja la inteligencia artificial. Por esta razón, existe la posibilidad de que esta tecnología adquiera características discriminatorias. De manera similar, los datos utilizados por los sistemas de inteligencia artificial pueden contener sesgos, lo que puede resultar en la discriminación o exclusión de ciertos individuos o grupos, vulnerando así los derechos a la igualdad y la equidad (Segura, 2023).

Aspectos para tomar en cuenta por parte de la Administración pública

La discusión doctrinaria enfatiza la urgencia de que las Administraciones establezcan un marco ético y legal que regule la implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública. Este marco regulatorio debe abordar aspectos cruciales, incluyendo la privacidad y confidencialidad, transparencia, inclusión equitativa y no discriminación, seguridad e integridad, así como la rendición de cuentas, aspectos que son analizados a continuación:

Falta de capacidad para tomar decisiones

Es indudable que la introducción de sistemas de inteligencia artificial en las entidades gubernamentales ofrece ventajas evidentes. No obstante, es crucial tener en cuenta que en la actualidad estos sistemas no han alcanzado un nivel tecnológico adecuado para replicar completamente la inteligencia humana. A pesar de los notables avances en esta tecnología, aún se evidencian limitaciones notables en su capacidad para abordar decisiones complejas que implican aspectos éticos, sociales, emocionales o contextuales (Forbes, 2019).

Por lo tanto, en el presente, es imperativo que las autoridades gubernamentales consideren las restricciones asociadas con la capacidad de toma de decisiones de los sistemas de inteligencia artificial. En este sentido, se sugiere que la implementación de esta tecnología se enfoque en etapas específicas del proceso administrativo que no demanden una intervención humana significativa, sino más bien se centren en tareas repetitivas o análisis de datos (Padilla, 2023).

Seguridad e integridad

Los sistemas de inteligencia artificial operan mediante la utilización de tanto software como hardware, lo que significa que pueden presentar fallas que comprometan la seguridad de los usuarios. Por lo tanto, la Administración pública, con el objetivo de garantizar el derecho a la seguridad de sus usuarios, debe implementar mecanismos de evaluación de la inteligencia artificial para informar cuando estos sistemas no cumplen con los niveles adecuados de seguridad. Además, es fundamental llevar a cabo una monitorización constante para asegurar que se mantengan los niveles adecuados de precisión, garantizando así los derechos de los ciudadanos (Corvalán, 2018).

Rendición de cuentas por el uso de la IA

Es crucial destacar que la rendición de cuentas en el contexto de la inteligencia artificial debe llevarse a cabo mediante medios distintos a los tradicionalmente utilizados, ya que estos pueden presentar limitaciones. Por ende, la rendición de cuentas de los algoritmos puede ejecutarse a través de la difusión de información, explicando las motivaciones detrás de las decisiones adoptadas por los sistemas de inteligencia artificial, y mediante auditorías de los algoritmos (Vestri, 2021). Estos enfoques contribuyen a una mayor transparencia y comprensión pública sobre el funcionamiento y las decisiones de los sistemas de inteligencia artificial implementados por la Administración pública.

Tabla 5. Análisis FODA acerca de la implementación de la IA en el procedimiento administrativo.

Fortalezas	Oportunidades
<p>Eficiencia: La integración de la Inteligencia Artificial (IA) en el procedimiento administrativo conlleva la automatización de actividades de naturaleza repetitiva, posibilitando así que los funcionarios públicos concentren sus capacidades en labores de índole estratégica y creativa. Esta dinámica propicia una mejora en la eficacia de los procedimientos al disminuir el tiempo requerido para su ejecución.</p> <p>Mejora en la toma de decisiones: Dada la capacidad inherente de la Inteligencia Artificial (IA) para analizar extensas cantidades de datos con precisión y celeridad, identificando tendencias y patrones, su aplicación se erige</p>	<p>Personalización: La capacidad analítica de la Inteligencia Artificial (IA) puede colaborar con la Administración en la creación de procedimientos personalizados, adaptados a las necesidades particulares de cada usuario. Este enfoque conlleva a una experiencia mejorada para el ciudadano y contribuye a aumentar la satisfacción en el ámbito gubernamental.</p> <p>Innovación: La integración de la Inteligencia Artificial (IA) en la Administración pública presenta la perspectiva de desarrollar procedimientos administrativos de vanguardia y altamente eficaces, lo cual repercute</p>

<p>como una herramienta fundamental para la toma de decisiones informadas y eficientes. En este sentido, su implementación no solo conlleva la reducción de costos, sino también la mejora significativa de la productividad.</p> <p>Transparencia: La Inteligencia Artificial (IA) representa una herramienta fundamental para potenciar la transparencia en el procedimiento administrativo al proporcionar información clara y detallada sobre los pasos y requisitos necesarios para solicitar servicios a la Administración pública.</p> <p>Accesibilidad de servicios: La incorporación de la Inteligencia Artificial (IA) en la Administración pública puede propiciar la accesibilidad de los servicios gubernamentales al proporcionar a los usuarios la opción de realizar trámites en línea. Este enfoque no solo agiliza el proceso, sino que también amplía la disponibilidad de los servicios gubernamentales, beneficiando a un espectro más amplio de la población.</p>	<p>positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos y en la satisfacción del ciudadano.</p> <p>Reducción de costos operativos: La implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en la Administración pública puede conllevar una notable reducción de los costos operativos mediante la automatización de procesos. Este enfoque optimiza la eficiencia y la asignación de recursos, lo que contribuye a una gestión más efectiva y económica de los recursos públicos.</p>
<p>Debilidades</p>	<p>Amenazas</p>
<p>Costo de implementación: La implementación de sistemas de Inteligencia Artificial en la Administración pública puede implicar una inversión sustancial en tecnología, infraestructura y capacitación por parte del Estado. Este desembolso financiero se considera fundamental para garantizar la efectividad y la sostenibilidad de la integración de la inteligencia artificial en los procesos gubernamentales.</p> <p>Dependencia de datos: La operatividad de la inteligencia artificial se basa en gran medida en el análisis de grandes conjuntos de datos. En este sentido, la escasez de datos puede representar una</p>	<p>Ciberseguridad: La Inteligencia Artificial, al ser una tecnología, puede ser objeto de vulnerabilidades ante ataques cibernéticos, lo cual podría comprometer la seguridad de los datos y la privacidad de los ciudadanos, poniendo en riesgo sus derechos fundamentales. Es crucial implementar medidas robustas de seguridad y protocolos de protección para mitigar estas amenazas y salvaguardar la integridad de la información.</p> <p>Falta de transparencia: La implementación de la inteligencia artificial puede generar una potencial falta de transparencia y comprensión en la toma de decisiones por parte de la</p>

<p>limitación significativa para el funcionamiento óptimo de esta tecnología.</p> <p>Falta de confianza: La inteligencia artificial, al ser una tecnología relativamente novedosa, puede generar desconfianza entre los ciudadanos y los funcionarios públicos debido a la falta de conocimiento y comprensión sobre su funcionamiento y sus implicaciones.</p> <p>Sesgos algorítmicos: Es fundamental asegurar la calidad de la información que se introduce en los sistemas de inteligencia artificial para evitar la aparición de sesgos y discriminación hacia determinados grupos de personas. Es necesario garantizar que los algoritmos de IA sean transparentes y equitativos, promoviendo así la justicia y la igualdad en su aplicación.</p>	<p>Administración pública. Esto se debe al carácter confidencial del desarrollo de los algoritmos de IA. Es esencial establecer mecanismos de rendición de cuentas y garantizar la transparencia en el proceso de implementación de la IA para promover la confianza y la legitimidad en su aplicación gubernamental.</p> <p>Resistencia al cambio: La implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública puede suscitar resistencia entre algunos de sus funcionarios, lo que podría obstaculizar el uso efectivo de estas nuevas tecnologías. Es esencial abordar esta resistencia mediante programas de capacitación, comunicación clara sobre los beneficios y objetivos de la IA, así como facilitando un entorno de trabajo que promueva la adopción y adaptación a estas innovaciones tecnológicas.</p> <p>Desarrollo de marco regulatorio: Para una implementación adecuada de la inteligencia artificial en la Administración pública, es imperativo desarrollar un marco regulatorio que asegure el uso responsable y ético de esta tecnología. Este marco debe abordar aspectos como la privacidad, la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas en el diseño, desarrollo y aplicación de sistemas de IA.</p>
--	---

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3.3. Chatbot NIA en el Municipio de Guayaquil

En el año 2018, la municipalidad de Guayaquil introdujo exitosamente un sistema de asistencia virtual conocido como "NIA" con el propósito de optimizar la atención al público y facilitar la comunicación con los usuarios, a la par de brindar información relevante acerca de los servicios y trámites municipales. La incorporación de este *chatbot* en el contexto ecuatoriano constituye un ejemplo ilustrativo de la tendencia actual en los gobiernos de América Latina, donde se observa una creciente adopción de estas tecnologías emergentes con el objetivo de mejorar la eficiencia, eficacia y establecer una interacción directa con la ciudadanía (El Universo, 2018).

NIA, un agente automatizado fundamentado en inteligencia artificial, opera en conjunción con aplicaciones de mensajería para proporcionar interacción continua con los usuarios durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Su finalidad principal es responder de manera automatizada a las consultas más recurrentes realizadas por los ciudadanos acerca de los servicios ofrecidos por el Municipio de Guayaquil. Este mecanismo de respuesta instantánea a través de diversos canales digitales, como la página web, Facebook, Messenger, WhatsApp y Twitter, se traduce en un beneficio oportuno para los usuarios al facilitar la obtención de información relevante (El Universo, 2018)

Funcionalidades y Características

El *chatbot* en cuestión ofrece un servicio automatizado de respuestas, caracterizado por su capacidad para comprender el lenguaje natural. Esta aptitud le permite interactuar de manera efectiva con los ciudadanos, facilitando el intercambio bidireccional de información en tiempo real. El *chatbot* tiene la capacidad de procesar textos redactados en lenguaje natural, así como imágenes, emojis y la ubicación geográfica, todo ello de acuerdo con los parámetros y directrices predefinidos por la Municipalidad (Sistema Oficial de Contratación Pública, 2018).

Las funcionalidades primordiales que este servicio de inteligencia artificial proporciona a la ciudadanía incluyen:

- Ampliación de la interacción para denuncias
- Ampliación de la interacción para clínicas móviles
- Inscripciones para cursos y eventos
- Ampliación de la interacción para eventos
- Interacción para el Registro de la Propiedad
- Ampliación de la interacción para Deportes
- Reserva de espacios en parques

Beneficios

La implementación del *chatbot* NIA ha generado mejoras sustanciales en la prestación de servicios por parte del Municipio de Guayaquil en diversos aspectos, tales como:

1. **Accesibilidad:** La implementación del *chatbot* NIA ha mejorado de manera significativa la prestación de servicios por parte del Municipio de Guayaquil, gracias a su disponibilidad las 24 horas del día en plataformas como Facebook, Messenger, WhatsApp y Twitter. Esto ha permitido un acceso instantáneo de los

ciudadanos a los servicios e información municipal en cualquier momento y lugar, asegurando una interacción eficiente y conveniente para los usuarios.

2. **Rapidez:** Como *chatbot* impulsado por inteligencia artificial, este sistema tiene la capacidad de procesar solicitudes de manera eficiente, generando respuestas automáticas en un lapso notablemente reducido. Esta característica confiere una mayor agilidad en la entrega de servicios en comparación con otros medios de atención a los ciudadanos, tales como centros de llamadas o comunicación por correo electrónico.
3. **Descongestión:** Desde su implementación, el Registro de la Propiedad de Guayaquil ha experimentado un aumento significativo en la cantidad de usuarios atendidos, pasando de 36,510 en 2020 a 94,779 en un periodo posterior. Esta tendencia ha reducido la carga en los canales de atención alternativos y presenciales, permitiendo a los funcionarios enfocarse en tareas más importantes y optimizando la eficiencia en la gestión administrativa.
4. **Fácil adopción:** Dada la accesibilidad proporcionada por plataformas de amplio alcance como Facebook, Messenger, WhatsApp y Twitter, la aceptación y la utilización recurrente de la Interacción Automatizada a través de NIA por parte de los ciudadanos ha sido extraordinariamente elevada desde su implementación. Según las estadísticas suministradas por el Registro de la Propiedad de Guayaquil, en el año 2020 se gestionaron un total de 58,599 casos, de los cuales 36,510 fueron canalizados a través de dicha plataforma, evidenciando así la marcada preferencia de la ciudadanía por esta tecnología. Este hecho subraya la notable aceptación y utilidad percibida por los usuarios en la incorporación de NIA en sus interacciones con el Registro de la Propiedad (Registro de la Propiedad de Guayaquil, 2021).

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Unidad de Análisis

La investigación se ubicó en Ecuador, lugar donde se analizó mediante un estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

3.2. Métodos

- **Método jurídico-doctrinal:** Según Sánchez (2011) “Se trata del estudio y examen de fuentes doctrinales o teóricas dentro del contexto del derecho. Este tipo de investigación se enfoca en el análisis de la literatura jurídica generada por especialistas, académicos, filósofos, y otros expertos” (p. 336). La doctrina jurídica pudo proporcionar argumentos legales sólidos para respaldar posturas o decisiones en relación con la regulación y aplicación de la IA en la Administración pública. Además, permitió un análisis crítico de los enfoques legales existentes en este ámbito.
- **Método jurídico-descriptivo:** Para Sabino (1992) manifiesta que: “su objetivo es describir características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos mediante criterios sistemáticos, proporcionando información comparable con otras fuentes para un análisis más comprensivo” (p. 43). El presente método facilitó la descripción de los elementos fundamentales de la Inteligencia Artificial, con el fin de poder entender a esta herramienta, a la par que permite especificar de los desafíos y las limitaciones encontradas al implementar la IA en la Administración pública desde una perspectiva legal.
- **Método jurídico-comparativo:** Según Tantaleán (2016) “(...) con este método, un ordenamiento jurídico “madre” (que suele ser el nacional y que es aquel que se conoce meridianamente), para luego establecer semejanzas y diferencias con otro ordenamiento jurídico, y culminar con una propuesta de mejora del derecho” (p. 18). El método jurídico comparativo fue valioso para examinar cómo diferentes sistemas legales abordan la aplicación de la IA en la Administración pública. Esto permitió extraer lecciones, identificar desafíos y proponer soluciones adaptadas a las distintas realidades jurídicas para garantizar la protección de los derechos y la eficacia de los procedimientos administrativos automatizados.
- **Método estudio de caso:** Según los autores Daniels et al. (2011) “Método que utiliza el proceso de describir, recopilar y emplear casos específicos para formular

una problemática de investigación y proponer una solución, en consonancia con la perspectiva del autor (...)” (p. 184). Por los objetivos planteados el presente método fue el indicado, debido a que, los estudios de casos brindan un contexto detallado sobre situaciones específicas donde se ha implementado la IA en procedimientos administrativos. Esto te permitió comprender los detalles, los desafíos, retos, los éxitos y los posibles problemas que surgen con la implementación de la IA en el procedimiento administrativo.

3.3. Enfoque de investigación

Por las características de la investigación, se asumió un enfoque cualitativo, según Sánchez (2019) “(...) el enfoque cualitativo se basa en la recolección de evidencia que se centra en una descripción exhaustiva del fenómeno con el propósito de comprenderlo y explicarlo mediante el uso de métodos y técnicas derivadas de sus fundamentos epistémicos”. El enfoque cualitativo en este contexto investigativo proporcionó una comprensión profunda y detallada de cómo la aplicación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo puede impactar en el derecho a la buena Administración pública, considerando perspectivas éticas, legales, sociales y prácticas.

3.4. Tipo de investigación

Por los objetivos a donde se quiere llegar con la investigación y al método que se utilizó para el estudio del problema jurídico, la presente investigación es:

- **Investigación exploratoria:** Los autores Daniels et al. (2011), manifiestan que: “Las investigaciones exploratorias se realizan generalmente cuando se busca examinar un tema o problema que ha recibido escasa atención previa o que no ha sido abordado anteriormente en profundidad” (p. 39). Por tal razón se realizó una investigación de tipo exploratoria debido a que permitió identificar diversas perspectivas, evaluar la viabilidad práctica y legal, así como también anticipar posibles desafíos acerca de la implementación de la IA en el procedimiento administrativo.
- **Investigación dogmática:** De acuerdo con el autor Tantaleán (2016), este tipo de investigación consiste en: “(...) un estudio normativo o dogmático implica la descripción, análisis, interpretación y aplicación de normas jurídicas, junto con la elaboración de conceptos y métodos para construir un ordenamiento dinámico y establecer instituciones legales (...)” (p. 5). En este sentido la investigación jurídica de tipo dogmática permitió efectuar un análisis de la normativa legal y principios jurídicos esenciales para poder entender como la IA se ajusta a las leyes ya existentes en el ordenamiento jurídico nacional y de ser necesario cuales serían los ajustes que normativos que se requerirían.

- **Investigación jurídica descriptiva:** Los autores Daniels et al. (2011), determinan que este tipo de investigación son: “(...) las investigaciones descriptivas tienen como objetivo identificar y detallar las características más significativas de grupos, individuos, comunidades, conceptos u otros fenómenos sujetos a análisis” (p. 43). Este tipo de investigación al presente proyecto de investigación permitió obtener una visualización detallada de cómo se está implementando la IA en los procedimientos administrativos en las diferentes jurisdiccionales y sectores a nivel mundial, así como también permitirá observar el impacto de dicha implementación.

3.5. Diseño de investigación

Por la complejidad de la investigación, por los objetivos que se pretendió alcanzar, por los métodos que se emplearon en el estudio del problema jurídico y por el tipo de investigación, el diseño es no experimental. Debido a este tipo de diseño, es imprescindible recalcar que, en el apartado de análisis y tratamiento de la información se utilizó el software ATLAS.ti, el cual se trata de una aplicación informática especializada en el análisis de datos cualitativos, diseñada para brindar asistencia computacional en el proceso de examen de información cualitativa. A través de ella, se analizó la información de las entrevistas, posteriormente se las estudió a través de códigos o criterios establecidos según el propósito del trabajo, para posteriormente culminar con su interpretación, lo cual nos permitió cumplir a cabalidad con nuestros objetivos de investigación.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

La población implicada en la presente investigación está comprendida por Abogados administrativistas en libre ejercicio o con funciones dentro de la Administración pública.

3.6.2. Muestra

Al ser la población infinita, es decir, no se conoce con exactitud la cantidad a saber, pero la muestra del presente estudio estuvo constituida por (5) cinco abogados administrativistas, haciendo uso del criterio de elección de forma intencional, no probabilístico y por conveniencia, en base a los siguientes criterios y exclusión:

- Abogados que hayan obtenido un título de tercer nivel en Derecho.
- Laboren en libre ejercicio profesional o que se encuentren trabajando dentro de la Administración pública.
- Posean una Maestría o Especialidad en Derecho Administrativo.
- Cuenten con conocimientos elementales en Inteligencia Artificial.

3.7. Técnicas e instrumentos de investigación

En el presente trabajo investigativo se usó como técnica la entrevista y como instrumento la guía de entrevista.

3.8. Técnicas para el tratamiento de información

1. Elaboración del instrumento de investigación.
2. Aplicación del instrumento de investigación.
3. Resumen de las entrevistas.
4. Procesamiento de los datos e información, a través del software ATLAS.ti.
5. Interpretación y análisis de resultados mediante la aplicación ATLAS.ti, que permitió la creación de códigos y criterios que hayan tenido concurrencia y sean adheridos a nuestros objetivos de investigación, para su posterior interpretación mediante una red semántica debidamente explicada.
6. Discusión de resultados.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Estudio jurídico enfocado en Europa acerca de la implementación de la IA en los procedimientos administrativos.

La Inteligencia Artificial (IA) ha emergido como una tecnología vanguardista de considerable importancia en diversos ámbitos, sobresaliendo su aplicación en el ámbito de la Administración pública. En Europa, múltiples entidades gubernamentales están progresivamente adoptando soluciones fundamentadas en IA con el propósito de optimizar la transparencia, eficiencia, efectividad y procesos de toma de decisiones dentro de las instituciones públicas. En este contexto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha delineado principios que orientan el desarrollo e implementación de la IA en las esferas administrativas europeas, los cuales enfatizan en el beneficio para la ciudadanía y el medio ambiente, el acatamiento al estado de derecho y los derechos humanos, así como la transparencia y responsabilidad inherentes a los sistemas de IA.

Asimismo, la Unión Europea está concentrando sus esfuerzos en la elaboración de un marco normativo denominado Reglamento de Inteligencia Artificial, cuya aprobación se prevé para el primer trimestre del año 2024. Dicho reglamento constituiría la primera legislación a nivel global destinada a regular la IA, y su propósito primordial radica en garantizar que los sistemas de IA sean seguros, éticos, fiables y congruentes con la legislación y los principios fundamentales de la Unión Europea.

La introducción de la Inteligencia Artificial en la Administración pública de varios Estados europeos ha sido un proceso gradual, pero de gran importancia en la mejora de la prestación de servicios gubernamentales a los ciudadanos. Entre estos países se destacan España, Reino Unido, Bélgica y Finlandia, los cuales han elaborado estrategias nacionales, planes estratégicos y políticas relacionadas con la inteligencia artificial, siguiendo los criterios establecidos por organismos internacionales en este ámbito. Estos criterios son fundamentales, debido a que sientan las bases necesarias para una integración apropiada de la inteligencia artificial en la administración pública.

En el caso de España, la implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública ha resultado en la creación de soluciones basadas en esta tecnología, lo que ha mejorado significativamente la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa. Por esta razón, el país ha mostrado un gran interés en el desarrollo de estrategias para una implementación adecuada de la inteligencia artificial en el ámbito público. Una de las estrategias principales se centra en la investigación, desarrollo e innovación (I+D+I), donde se destaca la importancia de integrar soluciones basadas en

IA en la Administración pública. Donde se ha sugerido que este proceso puede comenzar con la adopción de *chatbots* en las instituciones gubernamentales para modernizar sus operaciones. Un ejemplo notable es el portal web de la Seguridad Social Española, que utiliza algoritmos de IA para proporcionar una atención personalizada a los usuarios.

En este país, es importante destacar que se han implementado ciertas regulaciones en su legislación administrativa con el propósito de facilitar la aplicación de sistemas de inteligencia artificial en los procedimientos administrativos, sin encontrar obstáculos. Un ejemplo de ello son las Actuaciones Administrativas Automatizadas (AAA), las cuales están reguladas por los artículos 41 y 42 de la Ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público. Estas actuaciones se definen como cualquier acción llevada a cabo exclusivamente por medios electrónicos por parte de una administración pública en el contexto de un procedimiento administrativo, prescindiendo de la intervención directa de un funcionario público.

Por otra parte, en su afán por consolidarse como un líder global en el desarrollo de la inteligencia artificial, el Reino Unido ha dedicado una atención considerable a esta tecnología. Como resultado, ha establecido una Oficina de Inteligencia Artificial y ha elaborado una Estrategia Nacional centrada en el desarrollo y la implementación de la IA en la Administración pública del país. Esta iniciativa ha llevado a diversos ministerios a emplear algoritmos de inteligencia artificial para la toma de decisiones en áreas como la asignación de empleos, el control migratorio y la generación de beneficios. Estas aplicaciones han generado una serie de beneficios, incluida la agilidad en la emisión de respuestas, la reducción de costos administrativos y la mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos gubernamentales.

En Bélgica, se destaca la presencia de una entidad conocida como CitizenLab, la cual ha desarrollado una plataforma digital que emplea algoritmos de aprendizaje automático. Esta plataforma se ha convertido en una herramienta invaluable para los funcionarios públicos de diversos ministerios, ya que ayuda a mejorar la toma de decisiones y fomenta la colaboración entre entidades estatales.

Por último, Finlandia ha desarrollado el Programa Nacional de Inteligencia Artificial, conocido como AuroraAI, reconociendo los diversos beneficios de esta tecnología. El objetivo principal de este programa es brindar servicios de alta calidad a los ciudadanos al anticiparse a sus diversas necesidades durante las 24 horas del día, los siete días de la semana.

El estudio de los casos exitosos de aplicación de inteligencia artificial en las Administraciones públicas de varios países europeos evidencia la creciente importancia y el interés que suscita los diversos beneficios que esta tecnología ofrece. Se observa que los países europeos que buscan integrar la IA en sus Administraciones públicas inician este proceso mediante la elaboración de estrategias nacionales, planes estratégicos y

políticas, los cuales a su vez consideran los principios establecidos por organismos internacionales para una implementación adecuada de estas tecnologías.

Asimismo, se ha identificado que los principales beneficios resultantes de la aplicación de la inteligencia artificial se centran en mejoras significativas en la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa, así como en la transparencia de los criterios considerados por las entidades gubernamentales al tomar decisiones, lo que a su vez conlleva a una mejora en la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

4.1.2. Análisis de la configuración y naturaleza del derecho a la buena administración pública

El derecho a la buena administración pública se erige como un pilar fundamental en cualquier sistema democrático, representando no solo una prerrogativa inherente a los ciudadanos, sino también un principio rector de la conducta administrativa. En este sentido, los ciudadanos poseen la legítima facultad de exigir ciertos estándares de calidad y criterios específicos en el desempeño de la Administración, lo que implica una actuación orientada hacia el bienestar común y el servicio objetivo de interés general. Este derecho, aunque no se encuentre expresamente reconocido en la Constitución de la República del Ecuador (CRE), encuentra respaldo en acuerdos internacionales sobre derechos humanos, así como en disposiciones constitucionales que hacen alusión a la necesidad de que los bienes y servicios públicos cumplan con estándares de calidad, eficacia y eficiencia.

La configuración legal del derecho a la buena administración pública en Ecuador se observa tanto en normativas internacionales como en disposiciones constitucionales y leyes nacionales. Aunque la CRE no reconoce expresamente este derecho, se reconoce su aplicación mediante el bloque de constitucionalidad, siendo respaldado por la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración pública. Asimismo, el Código Orgánico Administrativo (COA) de 2017 reconoce explícitamente este derecho y establece su concreción en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y dicho código, equiparándolo al principio de legalidad o juridicidad, lo que implica que la acción administrativa debe ajustarse a la ley y a criterios de eficiencia y eficacia en beneficio del interés general.

En cuanto al alcance y la configuración del derecho a la buena administración pública, se observa una triple dimensionalidad que comprende su función como principio, como derecho fundamental y como obligación de la Administración pública. Como principio, este derecho establece parámetros para las actuaciones administrativas, regulando tanto su estructura interna como sus interacciones externas, y orientando la actuación administrativa hacia la optimización y el servicio objetivo de interés general.

Como derecho fundamental, protege a los ciudadanos del mal accionar del Estado y garantiza la eficiencia y eficacia de los servicios estatales en beneficio del ciudadano, permitiendo su exigibilidad ante los órganos judiciales o administrativos en caso de

lesión. Como obligación de la Administración pública, impone el deber de fundamentar sus decisiones y garantizar la prestación de servicios públicos con eficiencia, eficacia y de manera continua, promoviendo la defensa de los derechos fundamentales de las personas y regida por criterios de objetividad, imparcialidad, justicia, equidad y pronta atención a las solicitudes ciudadanas dentro de plazos razonables.


La buena administración pública se caracteriza por la centralidad de la persona, la apertura a la realidad, la innovación y la sociedad del conocimiento. Sin la centralización en la figura individual, la orientación de la Administración pública hacia el servicio a la ciudadanía se vería comprometida, por lo que se fomenta la participación de los individuos en las instancias administrativas, asegurando la recepción de bienes y servicios de calidad por parte del Estado. La comprensión de la realidad y la innovación tecnológica se presentan como elementos clave para la mejora continua de la gestión y prestación de servicios públicos, facilitando las labores cotidianas de la entidad pública y proporcionando respaldo tanto a los colaboradores como a los usuarios de la Administración.

Finalmente, el derecho a la buena administración pública constituye un elemento esencial en la garantía de los derechos de los administrados, pues en él se engloba una gama de derechos conexos, con el propósito de supervisar la legalidad, objetividad y equidad del accionar estatal, provocando que represente tanto una prerrogativa inherente a los ciudadanos como un principio rector de la conducta administrativa. Su reconocimiento y configuración legal en normativas internacionales, constitucionales y legales nacionales, así como su triple dimensionalidad como principio, derecho fundamental y obligación de la Administración pública, evidencian su importancia y relevancia en el contexto de cualquier sistema democrático.

4.1.3. Alcance, limitantes y materialidad de la aplicación de la IA en el procedimiento administrativo en Ecuador

4.1.3.1. Entrevista a expertos en Derecho Administrativo y Derecho Digital

Tabla 6. Entrevista 1.

<p>Nombre:</p> 	<p>Dr. Edison Barba: Abogado, Magister en Derecho Administrativo.</p>
---	--

Resumen de la entrevista:

El entrevistado aborda la importancia del Derecho Administrativo en la protección del ciudadano y la garantía de servicios públicos eficientes. Destaca que la inteligencia artificial es una herramienta que debe usarse con calidad y eficacia para mejorar la Administración pública, aunque advierte sobre desafíos como la madurez de las herramientas, su uso adecuado y la ética en su aplicación. Señala la necesidad de control y evaluación constantes, transparencia en el acceso a la información y destaca que la iniciativa y reflexión humana no pueden ser reemplazadas por la inteligencia artificial. Además, resalta la importancia de la regulación y la evolución de la propiedad intelectual en este ámbito. La implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública en Ecuador es factible a corto y mediano plazo debido a la evolución de gestión gubernamental y el interés en tecnología en el país. La mejora en competencias digitales de la población y el uso exitoso de herramientas como el Sistema de Gestión Documental Quipux muestran que Ecuador tiene el potencial para utilizar herramientas de IA en diversos ámbitos estatales. La integración de IA en el procedimiento administrativo traería beneficios como eficacia, eficiencia, proximidad, transparencia y confianza en la Administración. Aunque enfrentará desafíos en su implementación, la adaptación a esta tecnología es inevitable y retrasarla solo aplazaría el progreso.

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Entrevistas

Tabla 7. Entrevista 2.

<p>Nombre:</p> 	<p>Dr. Diego Andrade Ulloa: Abogado, Magister en Derecho Digital, Especialista en Derecho Constitucional y Administrativo.</p>
---	---

Resumen de la entrevista:


Este entrevistado destaca el derecho a la buena administración pública y la influencia de la Inteligencia Artificial en este el ejercicio efectivo de este derecho. Destaca la importancia de la transparencia y eficacia en la Administración pública. Menciona los retos y problemas al incorporar la IA en el procedimiento administrativo,

como la falta de regulación y la vulnerabilidad de datos. También aborda las implicaciones éticas y los aspectos legales clave al utilizar la IA en la Administración pública, resaltando la protección de datos personales y la necesidad de definir claramente el propósito de emplear esta tecnología. Se considera importante prestar atención al manejo de datos para garantizar la protección y privacidad de la información en servicios públicos. La implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública podría ser beneficiosa a largo plazo, optimizando procesos y aumentando la eficiencia. Sin embargo, su adopción en Ecuador requerirá tiempo y será gradual, enfrentando desafíos de credibilidad y resistencia al cambio. La IA podría ayudar a mejorar la burocracia y redistribuir recursos humanos de manera más eficiente en el sector público, aunque se necesitará un enfoque gradual y bien planificado para su integración exitosa.

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Entrevistas.

Tabla 8. Entrevista 3.

<p>Nombre:</p> 	<p>Dr. Marco Morales Andrade: Abogado, Magister en Derecho de los Negocios, Magister en Derecho Administrativo, Candidato a PhD en Derecho Administrativo Iberoamericano.</p>
<p>Resumen de la entrevista:</p> <p>Este entrevistado explica que el derecho a una buena administración pública implica que las entidades públicas respeten la Constitución y las leyes, actuando conforme a derecho. La Inteligencia Artificial podría ayudar a garantizar este derecho facilitando el ejercicio efectivo de nuestros derechos. Sin embargo, al incorporar sistemas de IA en el procedimiento administrativo, es crucial abordar desafíos como sesgos en los algoritmos y garantizar la transparencia, explicabilidad y supervisión pública de dichos sistemas. La ética en la aplicación de la IA en la Administración pública es fundamental para evitar prejuicios y discriminaciones. Se deben considerar aspectos legales y regulatorios clave al utilizar IA, como la objetividad de la información y los límites de competencia de la IA. La implementación de IA en el procedimiento administrativo a gran escala en Ecuador a corto plazo podría ser complicada debido a desafíos como la falta de avance hacia un gobierno electrónico completo. Aunque en el mediano plazo, con un mayor desarrollo del gobierno</p>	

electrónico, la IA podría ser de gran ayuda en el manejo de la información y la toma de decisiones administrativas. En el futuro, la IA podría ser una herramienta útil en la gestión de la información en la Administración pública, pero es importante mantener un equilibrio y no depender exclusivamente de esta tecnología.

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Entrevistas.


Tabla 9. Entrevista 4.

<p>Nombre:</p> 	<p>Dr. Cristian Suárez Bastidas: Abogado especialista en Derecho Procesal, Magister en Derecho Procesal, Magister en Derecho Administrativo.</p>
<p>Resumen de la entrevista:</p> <p>La buena administración pública requiere cumplir con principios como eficacia, eficiencia y transparencia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. La inteligencia artificial puede mejorar la eficiencia, pero enfrenta desafíos como resistencia al cambio y calidad de los datos. Es esencial establecer normativas claras, garantizar la calidad de los datos y promover la ética en su aplicación. Un marco legal sólido y corresponsabilidad son clave. Aunque la implementación de IA a gran escala en Ecuador es factible, requiere un enfoque gradual y estratégico. La integración de IA en la Administración pública enfrentará desafíos culturales y tecnológicos, que deben abordarse con cambios culturales, políticas y regulaciones. Es crucial promulgar leyes que fomenten la automatización de procesos y capacitar a los funcionarios públicos. La evolución futura de la IA en la Administración pública puede traer beneficios, siempre que se mantenga la calidad, transparencia y precisión en las respuestas. Es fundamental que la implementación de la IA cumpla con principios de buena gobernanza para garantizar una Administración pública justa y efectiva</p>	

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Entrevistas.

Tabla 10. Entrevista 5.

<p>Nombre:</p> 	<p>Dr. Jaime Rodríguez-Arana Muñoz: Abogado español, Magister en Derecho Administrativo, Catedrático de Derecho Administrativo, Presidente del Foro Iberoamericano de Derecho Administrativo y Asociación Española de Ciencias Administrativas, Presidente de la Sección Española del Instituto Internacional de Ciencias Administrativas.</p>
<p>Resumen de la entrevista:</p> <p>El derecho a la buena administración pública es un derecho fundamental que garantiza que las autoridades realicen sus tareas de manera objetiva, equitativa y justa, en beneficio de la sociedad. La inteligencia artificial puede influir en la efectividad de este derecho al ser utilizada como una herramienta que permita a los ciudadanos controlar y supervisar al poder público. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las tecnologías no son fines en sí mismas, sino medios al servicio de la sociedad. Al incorporar la inteligencia artificial en el procedimiento administrativo, es fundamental garantizar la participación y el control ciudadano, así como asegurar que estos sistemas sean transparentes y sujetos a supervisión pública. Además, es necesario abordar las implicaciones éticas de la aplicación de la inteligencia artificial, asegurándose de que esta tecnología fortalezca la dignidad y los derechos fundamentales de las personas. En cuanto a los aspectos legales y regulatorios, es necesario considerar cuestiones como sesgos en los algoritmos, transparencia, participación ciudadana y evaluación de los resultados. En cuanto a la implementación de la inteligencia artificial a gran escala en Ecuador, podría ser factible en procedimientos estandarizados, aunque puede haber limitaciones en aquellos donde se ejerce una potestad discrecional. En general, la aplicación de la inteligencia artificial en la Administración pública puede simplificar las relaciones entre ciudadanos y autoridades, garantizando una mayor transparencia y eficiencia en el procedimiento administrativo.</p>	

Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Entrevistas.

4.1.3.2. Análisis de las entrevistas

Con el propósito de procesar la información recabada, se elaboraron códigos o criterios de optimización asociados a los objetivos establecidos, con el fin de identificar

en cada respuesta proporcionada por los entrevistados la información necesaria y pertinente que satisfaga los objetivos mencionados. En consecuencia, se presenta a continuación el análisis de los comentarios de las entrevistas en base a los códigos generados, los cuales tuvieron gran concurrencia e importancia entre nuestros entrevistados, y que nos permitieron satisfacer nuestra investigación:

Código: Ahorro de recursos

Comentario de los entrevistados:

Los entrevistados coinciden en que la implementación de la inteligencia artificial en el procedimiento administrativo busca mejorar la eficiencia, reducir la carga laboral, optimizar los tiempos de respuesta y garantizar la seguridad de la información. Reconocen que la burocracia tradicional es lenta y compleja, y que la IA puede simplificar trámites, aumentar la confianza en la Administración pública y ofrecer respuestas rápidas y eficientes. Aunque algunos ven su utilidad limitada a la gestión de expedientes y la catalogación de información, todos reconocen su potencial para optimizar los procesos administrativos y mejorar la experiencia ciudadana.

Código: Automatización de procesos

Comentario de los entrevistados:

Los entrevistados destacan la necesidad y el potencial de integrar la inteligencia artificial en el procedimiento administrativo para automatizar tareas repetitivas, mejorar la eficiencia y optimizar la burocracia. Subrayan su utilidad en la gestión de datos públicos, la creación de políticas y el análisis de información legal, proyectando un futuro donde la IA facilite la gestión de información y la toma de decisiones administrativas, especialmente en sistemas de gobierno electrónico avanzados. La gestión de expedientes y la catalogación de información son áreas clave donde la IA puede mejorar el acceso y la eficiencia de los datos en la Administración.

Código: Crear una regulación sobre la IA

Comentario de los entrevistados:

Los entrevistados enfatizan la necesidad de establecer normativas claras para regular la inteligencia artificial en el procedimiento administrativo, alineándola con la legislación vigente. Resaltan la importancia de implementar controles que aseguren la calidad de los datos y un uso ético y responsable de la IA, protegiendo los derechos y la seguridad ciudadana. Subrayan la necesidad de un marco legal sólido, políticas que garanticen la viabilidad y regulación de la IA en el sector público, y límites de responsabilidad y competencia. En resumen, abogan por normativas que aseguren un uso ético, efectivo y responsable de la IA, enfocándose en la protección de datos y la mejora de los servicios públicos.

Código: Es posible la aplicación de la IA en la Administración pública

Comentario de los entrevistados:

Los entrevistados en Ecuador tienen diversas perspectivas sobre la implementación de la inteligencia artificial en la Administración pública. Reconocen su potencial para mejorar la eficiencia y transparencia mediante la estandarización de procesos repetitivos, pero enfatizan la necesidad de recursos y un marco legal sólido para su uso ético y responsable. Aunque algunos ven factible la implementación de la IA con beneficios significativos, otros advierten sobre desafíos culturales y resistencia al cambio. En general, consideran que la IA puede ser valiosa para mejorar la administración pública, facilitar el acceso a derechos ciudadanos y mejorar la gobernanza, siempre que se implemente de manera ética y responsable.

Código: IA una herramienta de apoyo para el servidor público

Comentario de los entrevistados:

El consenso entre los entrevistados es que la inteligencia artificial debe usarse como una herramienta de apoyo para los servidores públicos, sin sustituir sus responsabilidades. Se destaca la importancia de recopilar datos para mejorar los servicios ciudadanos y se reconoce la variabilidad en la complejidad de las aplicaciones de IA. La IA puede identificar problemas en la Administración pública, optimizando la gestión y los servicios. Se enfatiza que, con un diseño adecuado, los algoritmos de IA pueden generar beneficios significativos, liberando a los servidores públicos para tareas más orientadas al servicio. En última instancia, se subraya que la tecnología debe facilitar el acceso ágil a los derechos ciudadanos y promover una buena administración.

Código: Manejo ético de la información

Comentario de los entrevistados:

Los entrevistados destacan el desafío ético de implementar inteligencia artificial en el procedimiento administrativo, subrayando la preocupación por la privacidad y el uso indebido de datos personales. Enfatizan la necesidad de regular la IA para asegurar una Administración pública objetiva y ética, con información revisada rigurosamente para decisiones justas. Coinciden en la importancia de la ética en la tecnología, ya que la Administración debe reflejar valores de objetividad, servicio y honestidad. Abogan por regulaciones que aseguren un uso ético y responsable de la IA, reconociendo su potencial para mejorar la eficiencia y los riesgos asociados.

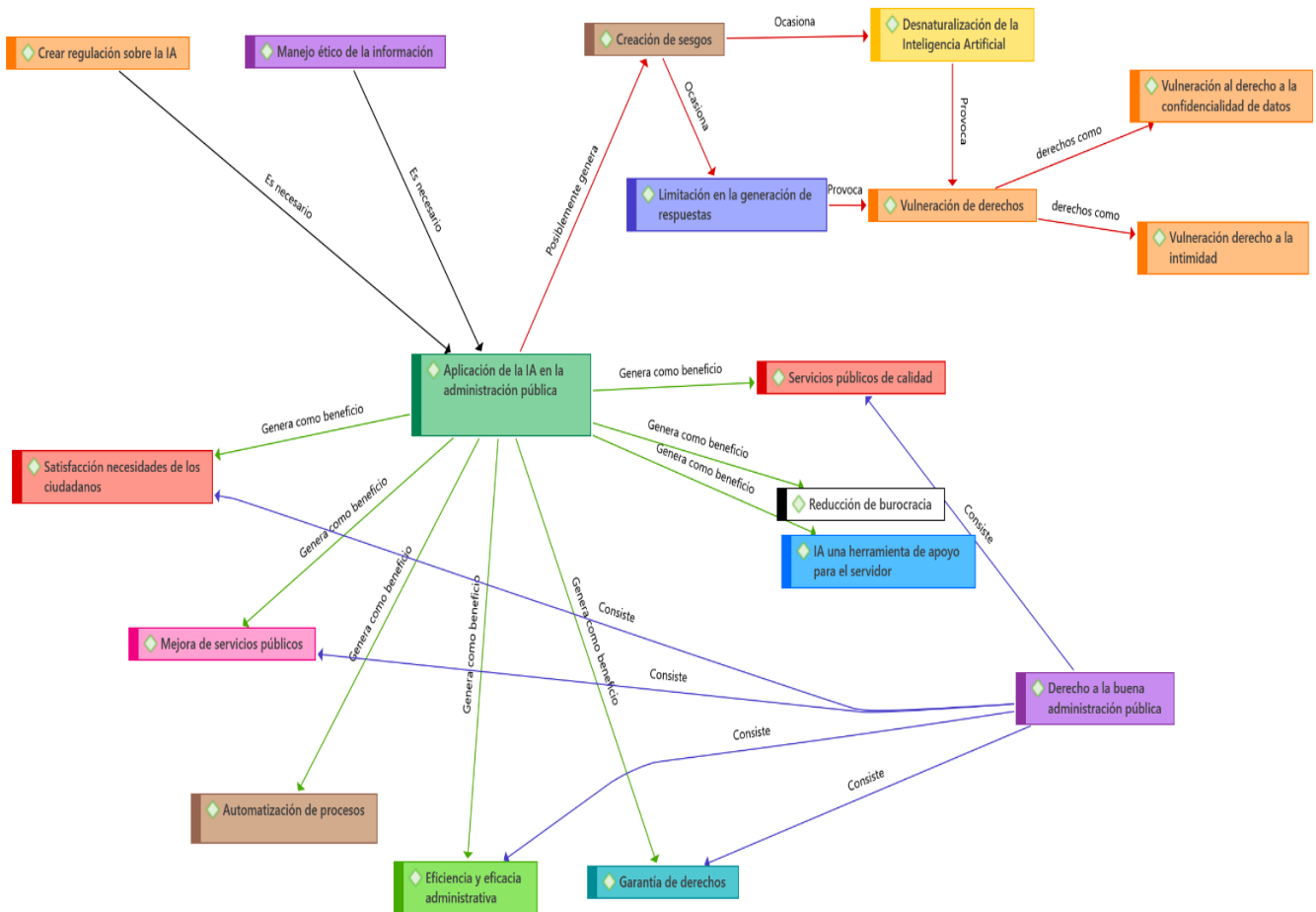
Código: Mejora de servicios públicos

Comentario de los entrevistados:

Los entrevistados resaltan el potencial transformador de la inteligencia artificial en la mejora de los servicios públicos, destacando su capacidad para aumentar la eficiencia, reducir la carga laboral, optimizar los tiempos de respuesta y garantizar la transparencia en la Administración. Enfatizan el uso selectivo de la IA para simplificar trámites administrativos y mejorar la satisfacción ciudadana, abordando desafíos relacionados con la calidad de los datos y la confianza en la tecnología. Se vislumbra un futuro donde la IA facilite la toma de decisiones administrativas y el acceso a información relevante, mejorando la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios públicos.4

4.2. Interpretación de los resultados

Figura 4. Red semántica de la aplicación de la IA en el procedimiento administrativo, su relación con el derecho a la buena administración pública, beneficios, desafíos y riesgos.



Autores: Wilmer Oleas & Xavier Herrera (2024).

Fuente: Entrevistas.

Análisis del gráfico:

La red analiza la integración de la Inteligencia Artificial (IA) en la Administración pública, resaltando tanto sus beneficios como desafíos y riesgos, y su relación con el principio de la buena administración pública. En términos de beneficios, se menciona que la IA puede mejorar la eficiencia y eficacia administrativa al automatizar operaciones, reducir la burocracia y personalizar servicios públicos para atender necesidades individuales. También facilita la garantía de derechos ciudadanos como la transparencia y la rendición de cuentas, y promueve la creación de servicios innovadores.

Sin embargo, la incorporación de la IA enfrenta desafíos importantes, como la formulación de marcos legales que regulen su uso ético y eficaz, y la garantía de la calidad

y veracidad de la información que utiliza. Se identifican riesgos asociados, como la generación de sesgos que pueden reflejar tendencias discriminatorias en los algoritmos de IA, lo que podría desnaturalizar su función como herramienta de apoyo y limitar la generación de respuestas precisas.

Finalmente, se destaca que la expansión de la IA en la Administración pública está relacionada con la efectivización del derecho a la buena administración pública, ya que puede mejorar la calidad de los servicios, garantizar derechos, aumentar la eficiencia y eficacia administrativa, además de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, elementos esenciales de este derecho.

4.3. Discusión de resultados

La investigación se centra en determinar la como la implementación de la inteligencia artificial en el procedimiento administrativo incide en la efectivización del derecho a la buena administración pública. La hipótesis de estudio sostiene que la integración de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo conlleva una optimización significativa, reduciendo costos, tiempo y errores. Este enfoque no solo mejora la eficiencia y eficacia interna de las administraciones, sino que también asegura a los ciudadanos la recepción de servicios públicos de alta calidad, cumpliendo así con su derecho a una buena administración pública.

La pertinencia de la aplicación de la inteligencia artificial (IA) en el procedimiento administrativo ha sido objeto de análisis por parte de diversos autores. Mendilibar (2023) sostiene que la implementación de la IA es pertinente debido a su potencial para abordar los desafíos actuales que enfrentan las Administraciones públicas a nivel global, como la burocracia excesiva y la falta de eficiencia y eficacia. En consonancia, Filgueiras (2021) amplía esta idea al destacar que la IA en la administración pública mejora las capacidades para ofrecer servicios a los usuarios y facilita la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

Padilla (2019) subraya los avances significativos de la IA en términos de procesamiento y análisis de datos, aspectos que, aplicados en la Administración pública, transforman la manera en que las administraciones se relacionan con los ciudadanos, mejorando la calidad de los servicios y la eficiencia administrativa. Campos (2019) y Microsoft (2020) respaldan esta integración al enfatizar su capacidad para influir en los tiempos de respuesta, mejorar las actuaciones administrativas y promover la automatización de procesos.

La implementación de la Inteligencia Artificial en los procedimientos administrativos en Europa ha sido destacada por Peretó et al. (2020). Ejemplos exitosos incluyen el uso de algoritmos de aprendizaje automático por parte del Ministerio del Empleo del Reino Unido para asignar beneficios y detectar solicitudes indebidas, así como el empleo de la IA por el Ministerio del Interior británico para verificar licencias

matrimoniales y detectar fraudes, lo que ha conducido a una mayor eficiencia en la emisión de resoluciones y reducción de carga administrativa. CitizenLab (2022) destaca el caso de Bélgica, donde una plataforma basada en IA ha mejorado la capacidad de análisis de los servidores públicos y optimizado la toma de decisiones. Además, Berryhill et al. (2020) resaltan la iniciativa de Finlandia con la creación de Aurora AI, una plataforma destinada a anticipar las demandas de servicios de los ciudadanos.

Los entrevistados 2 y 5 coinciden en la importancia de la aplicación de la IA en el procedimiento administrativo, debido a su capacidad para mejorar la eficiencia administrativa, redistribuir recursos de manera eficiente y simplificar las relaciones ciudadano-administración, resaltando además los beneficios en transparencia y eficiencia en los procedimientos. Por otro lado, los entrevistados 3 y 5 matizan esta perspectiva al señalar la importancia de un enfoque gradual y equilibrado en la integración de la IA, haciendo hincapié en no depender exclusivamente de esta tecnología.

La efectiva implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en el procedimiento administrativo requiere la instauración de una Estrategia Nacional que se tome en consideración los principios internacionales para salvaguardar los derechos ciudadanos, tal como se evidencia en la Estrategia española de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I). Reconocidos expertos, como Vélez et al. (2021), enfatizan la relevancia de una Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial para este propósito. Además, junto con la creación de una estrategia, es notable la adaptación de la legislación nacional, como en el caso español, donde se ha introducido una normativa que incluye los Actos Administrativos Automatizados (AAA), ejecutados exclusivamente por la Administración pública mediante medios electrónicos, facilitando la integración de la IA en los procesos de toma de decisiones. Esta perspectiva concuerda con la necesidad planteada por el entrevistado 4 de políticas y leyes que promuevan la automatización de procesos a través de la IA y que provean capacitación a los funcionarios públicos en su aplicación.

Con respecto a la naturaleza y configuración jurídica del derecho a la buena administración pública, la revisión de los estudios previos realizados por los autores Rodríguez-Arana (2013), y Lalangui y Campoverde (2022), nos permiten obtener una visión jurídica bastante completa, acerca de este derecho. Un resultado fundamental de este análisis es que este derecho implica orientar las acciones del Estado hacia el servicio real y el interés general, basado en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos, lo cual es coherente con la conclusión planteada por Pérez y Tamayo (2022), pues este derecho establece un marco jurídico que define las relaciones entre los ciudadanos y la administración, y promueve reformas constantes para garantizar eficacia, calidad de los servicios públicos.

Concordando con el autor Arguello (2018), la presente investigación identifica que el derecho a una buena administración pública se considera un derecho subjetivo atribuido a los individuos, con el propósito de obtener de las instituciones públicas la

satisfacción de sus demandas siempre y cuando estas sean legítimas y no entren en conflicto con el interés general o disposiciones legales específicas. Esto implica que los funcionarios públicos deben adoptar una postura proactiva y empática, siempre en pro del ciudadano, con el objetivo de satisfacer sus necesidades de manera efectiva.

Lara (2019) destaca que el derecho a la buena administración pública permite garantizar una serie de derechos conexos, lo cual hace que el mismo se convierta en una garantía frente al Estado. Esta conclusión se alinea con que este derecho engloba una gama de derechos conexos o garantías otorgadas al ciudadano en sus interacciones con la Administración, con el propósito de supervisar la legalidad, objetividad y equidad, y prevenir así la violación de los derechos del ciudadano debido a la acción de las entidades gubernamentales.

Con respecto a la materialidad de su implementación dentro del procedimiento administrativo, Zlotnik (2019) considera que su aplicación dentro de la Administración pública es totalmente factible, pero recalca que para ello se requiere contar con recursos computacionales adecuados en cantidad y calidad. Esta postura la comparten los 5 entrevistados, matizando que en Ecuador el proceso debe ser gradual y escalonado, pues no existe progreso suficiente hacia la implementación plena del gobierno electrónico, lo cual sería una base necesaria para la implementación de la IA. No obstante, concuerdan que, en el mediano plazo, con un mayor progreso en el desarrollo del gobierno electrónico, la Inteligencia Artificial podría proporcionar un apoyo significativo en la gestión de la información y en la toma de decisiones administrativas.

Sobre el alcance de la aplicación de la IA en la Administración pública, Cerrillo (2019) destaca que la IA permite automatizar el procedimiento administrativo, facilitando la emisión de informes basados en análisis exhaustivos de datos, es decir simplificar trámites, otorgando servicios de calidad. Esta postura la comparten los entrevistados 3 y 5, resaltando que sugiere que la IA tiene el potencial de ser beneficiosa en la gestión de información y la toma de decisiones administrativas. En el contexto de la Administración pública en Ecuador, la implementación a gran escala de IA podría ser viable en procedimientos estandarizados, pero podría enfrentar obstáculos en aquellos que involucran un ejercicio discrecional de autoridad. Esto implica que mientras la IA podría ser útil en áreas específicas, podría no ser aplicable universalmente en todos los aspectos de la administración pública debido a la complejidad y la necesidad de considerar el contexto individual de cada proceso.

En relación con los desafíos en la aplicación de la IA dentro el procedimiento administrativo, Cuatrecasas (2022) concluye que se debe garantizar la transparencia algorítmica, la protección de los datos personales y en la privacidad de las personas, así como evitar la creación de sesgos o discriminaciones. Lo anterior tiene concordancia con lo que manifestaron los entrevistados 2, 3 y 5, determinando que es esencial gestionar los datos con atención para salvaguardar la privacidad, abordar los sesgos algorítmicos y asegurar la transparencia y supervisión pública. La ética en la aplicación de la IA es

crucial para evitar discriminación. Aspectos legales y regulatorios deben garantizar la objetividad y límites de la competencia de la IA, junto con la participación ciudadana y la transparencia. La tecnología debe fortalecer la dignidad y derechos fundamentales, abordando sesgos algorítmicos y asegurando la transparencia.

De igual manera, en relación con las limitaciones, los entrevistados 1, 3 y 5 argumentan que es crucial establecer un marco legal proactivo para regular la Inteligencia Artificial en la Administración pública, lo cual es fundamental para su implementación adecuada. El entrevistado 1, además de señalar que este marco debe garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos, propone que se establezcan regulaciones en cuanto a las responsabilidades relacionadas con la IA, ya que no se puede atribuir el mal uso únicamente a la máquina, sino que debe haber una persona responsable. Este planteamiento coincide con lo expresado por Cerrillo (2019), quien sostiene la necesidad de clarificar el régimen de responsabilidad por los daños ocasionados por el uso de la inteligencia artificial. En este sentido, es pertinente considerar el debate jurídico sobre quién debe asumir la responsabilidad de reparar los daños causados por robots u otras máquinas impulsadas por inteligencia artificial.

En síntesis, la convergencia de perspectivas subraya la imperiosidad de elaborar una estrategia nacional junto con políticas o legislaciones con anterioridad a la integración de la Inteligencia Artificial (IA) en el procedimiento administrativo, con el propósito de asegurar su eficacia y adaptación a las particularidades de cada entorno administrativo. Estas estrategias, además, deben ser alineadas con los principios internacionales establecidos tanto a nivel europeo como global, concernientes a la apropiada implementación y progreso de los sistemas de IA, con miras a salvaguardar los derechos de los ciudadanos involucrados.

Asimismo, diversos expertos señalan que la incorporación de la Inteligencia Artificial (IA) en el procedimiento administrativo resulta factible debido a la destacada variedad de ventajas que podría generar al abordar los desafíos contemporáneos que enfrentan las entidades gubernamentales, en su mayoría vinculados con la excesiva burocracia, así como la falta de eficiencia y eficacia. No obstante, a pesar de concebir la integración de la IA como una oportunidad para optimizar las interacciones entre los ciudadanos y la Administración pública, se subraya igualmente la importancia de que las instituciones estatales no desarrollen una dependencia excesiva en esta tecnología, y también consideren las implicaciones éticas y sociales asociadas a su implementación.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La integración de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo incide positivamente en la efectivización del derecho a una buena administración pública al optimizar la eficiencia y eficacia del procedimiento, reduciendo los tiempos y costos para los ciudadanos, garantizando una atención continua y resoluciones satisfactorias. Los administrados se benefician de un gobierno digital que ofrece certeza en reclamos y peticiones, aspecto fundamental en un Estado Constitucional de Derechos. La Administración pública también se beneficia con la reducción de la carga laboral, ahorro de recursos, y la promoción de la transparencia y participación ciudadana.
- El análisis jurídico comparativo en Europa resalta la relevancia de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo. Casos en países como España, Bélgica, Reino Unido y Finlandia muestran que la IA mejora la eficiencia administrativa, la calidad de servicios públicos, y la interacción entre ciudadanos y Administración. Se enfatiza su utilidad en procedimientos no complejos y tareas repetitivas. Sin embargo, se destaca la necesidad de una implementación gradual y ética, alineada con estándares internacionales y garantizando la capacitación del personal público.
- Aunque no esté explícitamente reconocido en la Constitución de la República del Ecuador, el derecho a la buena administración pública se considera fundamental para la operatividad democrática, respaldado por normativas nacionales e internacionales. Este derecho establece parámetros para la actuación estatal, garantizando la eficiencia y protección de los ciudadanos. Su enfoque en la persona y la innovación impulsa la mejora de los servicios públicos, destacando su importancia en la defensa de los derechos individuales y el bienestar colectivo en regímenes democráticos.
- La introducción de la Inteligencia Artificial en la Administración Pública en Ecuador se proyecta como una herramienta que puede aumentar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios estatales. Aunque se reconoce su capacidad para automatizar tareas y mejorar el acceso a la información, se identifican desafíos relacionados con la necesidad de regulaciones claras para garantizar un uso ético, protegiendo datos personales y evitando sesgos algorítmicos. A pesar de los obstáculos como la falta de progreso hacia un gobierno electrónico, se anticipa su utilidad a mediano plazo en la gestión de información y la toma de decisiones en el ámbito público.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda impulsar la integración progresiva de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo para mejorar la efectividad de la Administración pública. Esto implica desarrollar estrategias que fomenten la adopción de herramientas de IA en distintos aspectos de la gestión gubernamental. Es esencial promover la investigación y el desarrollo de tecnologías de IA adaptadas a las necesidades específicas del ámbito administrativo. Además, se debe brindar capacitación a los funcionarios públicos para garantizar su implementación eficaz.
- Para una implementación efectiva de la Inteligencia Artificial en la Administración pública, se recomienda el desarrollo de una Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial que aborde de forma integral su integración dentro del procedimiento administrativo. Esta estrategia debe establecer directrices específicas para mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y calidad de los servicios públicos, protegiendo los derechos ciudadanos. Se destaca la importancia de respaldar la misma con regulaciones legislativas y programas de capacitación para funcionarios públicos, garantizando así una implementación equitativa y efectiva de la IA.
- Con el fin de efectivizar el derecho a la administración pública en Ecuador, se debe fomentar una cultura organizacional centrada en el servicio público mediante la capacitación continua de funcionarios para cumplir con estándares de calidad y eficiencia. Es esencial incentivar la participación ciudadana respaldada por regulaciones detalladas que definan estándares de desempeño en servicios públicos. La adopción de tecnología innovadora y mecanismos de supervisión fortalecerán la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública, mientras se promueve una cultura de derechos entre los ciudadanos.
- Para una implementación efectiva de la Inteligencia Artificial en la Administración pública, se recomienda establecer un marco regulatorio claro que aborde los desafíos éticos y legales. Esto implica la creación de normativas que aseguren un uso ético y transparente de la IA, protegiendo los derechos fundamentales y previniendo la discriminación. Asimismo, se debe avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico para maximizar el potencial de la IA en la gestión de información y la toma de decisiones administrativas. Es esencial considerar la aplicabilidad específica de la IA en cada área administrativa, reconociendo su capacidad para automatizar procesos y preservar la autoridad discrecional en ciertos aspectos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abeliuk, A., & Gutiérrez, C. (2021). Historia y evolución de la inteligencia artificial. *Bits de Ciencia*, 21, 14–21. <https://revistasdex.uchile.cl/index.php/bits/article/view/2767>
- Acevedo, M. E. S. (2022). La inteligencia artificial en el sector público y su límite respecto de los derechos fundamentales. *Estudios Constitucionales*, 20(2), 257–284. <https://doi.org/10.4067/S0718-52002022000200257>
- Alexy, R. (2009). *Derechos fundamentales, ponderación y racionalidad* *. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r25294.pdf>
- Alvarado, D., Castro, F. de J., & Jácome, M. del C. (2022). La prueba en el procedimiento administrativo. *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, 19. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5810641>
- Arguelles, E. (2023). Ventajas y desventajas del uso de la Inteligencia Artificial en el ciclo de las políticas públicas: análisis de casos internacionales. *Acta Universitaria*, 1(33). <https://doi.org/http://doi.org/10.15174/au.2023.389>
- Arguello, L. (2018). *La configuración jurídica del derecho a la buena administración pública* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6366/1/T2712-MDACP-Arguello-La%20configuracion.pdf>
- Baquero, P. (2023). Cuestiones éticas sobre la implantación de la inteligencia artificial en la administración pública. *Revista Canaria de Administración Pública*, 1, 243–282. <https://orcid.org/0000-0002-5545-0450>
- Barba, E. (2021). El Principio de calidad: sus desafíos desde el derecho administrativo en el Ecuador. *KAIROS, REVISTA DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS*, 4(7), 9–24. <https://doi.org/10.37135/kai.03.07.01>
- Barragán, X. (2023). Situación de la Inteligencia Artificial en el Ecuador en relación con los países líderes de la región del Cono Sur. *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 16(2), 23–38. <https://doi.org/10.29166/revfig.v16i2.4498>
- Berryhill, J., Kok, K., Clogher, R., & McBride, K. (2020). *Hola, mundo: la inteligencia artificial y su uso en el sector público* (Asociación de Internet MX, Ed.; Vol. 36). <https://doi.org/10.1787/19934351>
- Campos, C. (2019). Inteligencia Artificial e Innovación en la Administración Pública: (in)necesarias regulaciones para la garantía del servicio público. *Pertsonak Eta Antolakunde Publikoak Kudeatzeko Euskal Aldizkaria = Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*, 3, 74–91. https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/rvgp_ultimo_numero/es_def/Campos%2074_91.pdf
- Capdeferro, O. (2020). La inteligencia artificial del sector público: desarrollo y regulación de la actuación administrativa inteligente en la cuarta revolución industrial. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 30.
- Casilli, A., Tubaro, P., Le Ludec, C., Wahal, E., & En, E. W. (2019). En la trastienda de la inteligencia artificial. Una investigación sobre las plataformas de micro-trabajo en Francia. *Hal Open Science*, 41, 85–108. <http://diplab.eu>

- Castilla, K. (2022). *Cuatro ángulos de análisis de la igualdad y la no discriminación en la inteligencia artificial* (Institut de Drets Humans de Catalunya, Ed.; 1st ed.). <https://www.idhc.org/arxius/recerca/Inteligencia-artificial-vF.pdf>
- Castillo, E., Gutiérrez, M., & Hadi, A. S. (1996). *Sistemas Expertos y Modelos de Redes Probabilísticas* (D. L. Madrid : Academia de Ingeniería, Ed.; 1st ed.).
- Cerrillo, A. (2019). Dossier «Revolución 4.0: ¿progreso o precarización?» Retos y oportunidades del uso de la inteligencia artificial en las administraciones públicas. *OIKONOMICS*, 12, 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.7238/o.n12.1913>
- CitizenLab. (2022). *CitizenLab*. <https://www.citizenlab.co/es/acerca-de>
- CLAD. (2021). *Inteligencia artificial y ética en la gestión pública* (1st ed.).
- Código Orgánico Administrativo, Registro Oficial No.31 52 (2017). https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf
- Comisión Europea. (2018, April 25). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Inteligencia Artificial para Europa*. EUR-LEX. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM%3A2018%3A237%3AFIN>
- Constitución de La República Del Ecuador, 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 Ultima 136 (2008). <https://doi.org/10.1075/ttwia.40.16bee>
- Corte Constitucional. (2010). Sentencia No. 001-10-SIN-CC. In *Corte Constitucional*. <http://doc.corteconstitucional.gob.ec:8080/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/d1f5a8d7-429a-425a-87b0-06daadcc33a0/0008-09-IN-res.pdf>
- Cortez, A., Vega, H., & Pariona, J. (2009). Procesamiento de lenguaje natural. *Revista de Investigación UNMSM*, 6, 45–54. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sistem/article/view/5923/5121>
- Corvalán, J. G. (2018). Inteligencia artificial: Retos, desafíos y oportunidades - Prometea: La primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia. In *Revista de Investigacoes Constitucionais* (Vol. 5, Issue 1, pp. 295–316). Universidade Federal do Parana. <https://doi.org/10.5380/rinc.v5i1.55334>
- Criado, J. (2021). Artificial Intelligence (and Public Administration). *Eunomia. Revista En Cultura de La Legalidad*, 20, 348–372. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2021.6097>
- Cuatrecasas, C. (2022). *La Inteligencia Artificial en el proceso penal de instrucción español: posibles beneficios y potenciales riesgos* [Universidad Ramon Llull]. www.url.edu
- Cuenca, S. (2021). Buena Administración y procedimiento administrativo en el Ecuador. *Revista Ruptura*, 02, 283–301. <https://doi.org/10.26807/rr.vi02.56>
- Damsky, I. (2019). *DESDE LOS DERECHOS Aproximaciones a un derecho administrativo de las personas y la sociedad civil*. https://cijur.mpba.gov.ar/files/articles/3308/DAMSKY_LIBRO.pdf
- Daniels, M., Jongitud, J., Leal, M., Monroy, R., Mora, R., & Viveros, O. (2011). *Metodología de la Investigación Jurídica* (Segunda). Universidad Veracruzana.

- De Clémen, Z. D. (2022). Inteligencia artificial en el Derecho Internacional, Naciones Unidas y Unión Europea. *Revista de Estudios Jurídicos*, 22.
- Del Castillo Gil, E. (2023). *Inteligencia Artificial y Administración Pública. Un estudio de caso sobre la prestación de bienes y servicios públicos. El caso de VeriPol*. [Universidad Rey Juan Carlos]. <https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/27029/2023-24-FCJP-N-2254-2254077-e.delcastillo.2016-MEMORIA.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Desouza, K. (2018). Delivering Artificial Intelligence in Government. *IBM Center for The Business of Government*. <https://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Delivering%20Artificial%20Intelligence%20in%20Government.pdf>
- Dormido, S., & de la Cruz, J. (18989). Inteligencia artificial: Pasado, presente y futuro. *Aldaba*, 14, 9–22.
- El Universo. (2018, May 30). *La Municipalidad de Guayaquil ahora puede contestar a través de un chatbot*. <https://www.eluniverso.com/tendencias/2018/05/30/nota/6784925/municipalidad-ahora-puede-contestar-traves-chatbot/>
- Espín, L. (2021). *EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Y LA FACULTAD NORMATIVA SANCIONADORA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS CANTONALES*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12241/1/ACTFMDDA003-2021.pdf>
- Estrategia Inteligencia Artificial IDI, 48 (2019). https://www.ciencia.gob.es/dam/jcr:5af98ba2-166c-4e63-9380-4f3f68db198e/Estrategia_Inteligencia_Artificial_IDI.pdf
- Ferrajoli, L. (2001). *Derechos y Garantías. La Ley del más débil* (A. Ibañez & A. Greppi, Eds.; Segunda). Editorial Trotta.
- Filgueiras, F. (2021a). *Inteligencia Artificial en la administración pública: ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital*.
- Filgueiras, F. (2021b). *Inteligencia Artificial en la administración pública: ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital*. <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadelCLADReformaydemocracia/2021/no79/1.pdf>
- Forbes. (2019, October 18). *Inteligencia Artificial: ¿100% confiable para tomar decisiones?* Forbes México.
- Gallar, A., & de Lara, A. (2020). Conceptos y Contextos. *Sapiens*, 26. https://issuu.com/umhsapiens/docs/sapiens_26_def_issuu
- Gamero, E. (2021). El enfoque europeo de la Inteligencia Artificial. *Revista de Derecho Administrativo*, 20, 268–289.
- García, V., & Ruvalcaba, E. (2021). Análisis de las estrategias nacionales de inteligencia artificial en américa latina: estudio de los enfoques de ética y de derechos humanos. *Revista de Gestion Publica*, 10(1), 5–32. <https://doi.org/10.22370/RGP.2021.10.1.3151>

- Guano, A. (2020). *Afectación al debido proceso y la seguridad jurídica en el procedimiento de recepción presunta de los contratos administrativos* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7771/1/T3361-MDACP-Guano-Afectacion.pdf>
- Gudiño, G. (2022). El principio constitucional de transparencia en la contratación pública del Ecuador. Un enfoque desde la participación ciudadana. *Revista Universidad y Sociedad, 14*(2).
- Guerrero, S. (2020). *La constitucionalización del derecho administrativo. Del principio de legalidad formal al principio de legalidad material* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7807/1/T3385-MDACP-Andrade-La%20constitucionalizacion.pdf>
- Gutiérrez, M. L. (2017). El significado del procedimiento administrativo. *Revista Derecho Del Estado, 38*, 155–175. <https://doi.org/10.18601/01229893.n38.06>
- Haenlein, M., & Kaplan, A. (2019). A brief history of artificial intelligence: On the past, present, and future of artificial intelligence. *California Management Review, 61*(4), 5–14. <https://doi.org/10.1177/0008125619864925>
- Haid, R. (2023). *El mercado del Big Data y la inteligencia artificial en Alemania*. <http://Alemania.oficinascomerciales.es>
- Hernández, Y., Font, M., & Suárez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Redalyc, 22*(4). <http://orcid.org/0000-0003-1782-2222>
- Ivanega, M. (2011). El principio del informalismo en el procedimiento administrativo. *Revista de La Facultad de Derecho de La Pontificia Universidad Católica Del Perú*. <https://doi.org/https://doi.org/10.18800/derechopucp.201102.007>
- Ivanega, M. (2012). El alcance del principio de verdad material en el procedimiento administrativo. *Revista Jurídica UNAM*. <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/aida/cont/11/art/art6.pdf>
- Ivanega, M. (2020). *Derechos fundamentales plazo razonable y buena administración pública*. <https://tinyurl.com/y94qh7t4>
- Jaramillo, V. (2012). *Los principios generales del procedimiento administrativo*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Lalama, M. (2023). *La garantía constitucional del debido proceso, su incidencia en los trámites administrativos y las responsabilidades de los servidores públicos* [Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37820/1/trabajo_final_titulaci%C3%93n_maria_soledad_lalama_ochoa_.pdf
- Lalangui, B., & Campoverde, D. (2022). El derecho a la buena administración pública como garantía constitucional. *Polo Del Conocimiento, 7*(11), 662–677. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i11>
- Lara, M. (2019). El derecho a la buena administración en el marco de la protección de los derechos humanos. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía Del Derecho, 39*, 340–355. <http://hdl.handle.net/10234/182585>

- Latinobarómetro. (2017). *Latinobarometro Informe 2017*.
<https://www.latinobarometro.org/LATDocs/F00006433-InfLatinobarometro2017.pdf>
- Leslie, D. (2019). *Understanding artificial intelligence ethics and safety*.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3240529>
- Ley 40/2015 de Régimen Jurídico Del Sector Público, 123 (2015).
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf>
- LLoret, I., & Zamora, A. (2021). La tutela efectiva en la disposición de medidas provisionales y/o cautelares en el procedimiento administrativo común del COA. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.176>
- LLuguin, A. (2022). *El silencio administrativo positivo: alcance y dimensiones*. 1–20.
- Manobanda, D., & Cárdenas, K. (2023). La prueba documental frente al principio de contradicción en el Código Orgánico General de Procesos, en Ecuador. *Revista Multidisciplinaria de Ciencias Aplicadas*, 6(1).
<https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/600/606>
- Martín, M. (2020). *Inteligencia artificial y ética* [Universidad Pontificia].
<http://hdl.handle.net/11531/37008>
- Masbernat, P., & Pasquino, V. (2023). Inteligencia Artificial y su problemático impacto en el Derecho. *Revista de Educacion y Derecho*, 28.
<https://doi.org/10.1344/REYD2023.28.43934>
- McCarthy, J. (2007). *What is artificial intelligence?* Universidad de Stanford. Sección Basic Questions. <https://www-formal.stanford.edu/jmc/whatisai/>
- Méndez, Á. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública* [Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Mendilibar, P. (2023). Redefinición de las competencias de los empleados y empleadas públicas ante el uso de la Inteligencia Artificial por la Administración Pública. *La Administración al Día*, 10, 73–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.24965/da.11205>
- Microsoft. (2020). *Inteligencia Artificial en el Sector Público España*.
<https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/ES-CNTNT-eBook-SRGC3981-v2.pdf>
- Molina, W. (2021). El procedimiento administrativo en el Ecuador: avances de su regulación en clave de garantía. *Anuario Iberoamericano de Derecho Administrativo*.
https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-B-2021-10008100087
- Morales, M. (2010). *Manual de derecho procesal administrativo* (Corporación de Estudios y Publicaciones CEP, Ed.; Primera).
- Moreno Molina, J. A. (2023). Un análisis del derecho a la buena administración. *Revista de La Facultad de Derecho de México*, 73(286), 275–296.
<https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2023.286.86480>

- Moreta, A. (2019). *Procedimiento administrativo y sancionador en el COA*. Legalté.
- Muñoz, J., & Collado, R. (2020). *La reforma de la función pública española vista desde la eficiencia del sector público*.
- Narváez, D., & Jiménez, J. (2023). Valoración de la prueba en los procesos administrativos del GAD, 2020-2022. *Revista Científica-Dominio de Las Ciencias*, 9. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3206>
- Núñez, K. (2017). Acercamiento al procedimiento administrativo. Cuba, de lo sublime a lo ridículo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 3. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/2345/2398/>
- Núñez, K. (2019). La evolución del procedimiento administrativo y el COA en el Ecuador. *Revista San Gregorio*, 33. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000100149
- Ocaña, Y., Valenzuela, L., Vera, M., & Rengifo, R. (2021). Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Padilla, P. (2018). 5.Principios-de-eficacia-y-eficiencia-actuacion-empleado-publico-y-evaluacion. *Revista Aranzadi Doctrinal*, 10.
- Padilla, P. (2023, October 19). *Inteligencia artificial y administración pública*. Gestión de Personas y Administración Pública.
- Pedraza, J. (2023). *La Inteligencia Artificial en la sociedad: Explorando su Impacto Actual y los Desafíos Futuros* [Universidad Politécnica de Madrid]. https://oa.upm.es/75068/1/TFG_JAROD_DAVID_PEDRAZA_CARO.pdf
- Peretó, A., Moreno, L., & Pedreño, A. (2020). Un índice para medir la apuesta de los países por la inteligencia artificial el caso de España y el papel del País Vasco. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía y Derecho*, 98, 26–53.
- Pérez, V., Vaca, P., Castro, F. de J., & Secaira, P. (2023). El alcance del derecho a la buena administración pública en la legislación ecuatoriana. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 7(13), 69–80. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2542-33712022000200069&script=sci_abstract
- Pérez Yauli, V. L., & Tamayo Viera, J. O. (2022). Derecho a la buena administración pública, referente de eficacia y eficiencia en la actividad administrativa. *REVISTA ERUDITUS*, 3(3), 43–60. <https://doi.org/10.35290/re.v3n3.2022.716>
- Pico, I., & Morales, M. (2023). Abandono de causas frente a la dificultad de proponer una demanda en materia civil. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(1). <https://orcid.org/0000-0002-4958-5869>
- Portilla, P., Méndez, C., Coka, D., & Puetate, J. (2024). Desafíos regulatorios de la Inteligencia Artificial en Ecuador. *Universidad y Ciencia. Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 15(1), 225–234. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4322/4226>
- Procuraduría General del Estado. (n.d.). *Reflexiones de Contratación Pública* (p. 2). Retrieved January 10, 2024, from

- http://www.pge.gob.ec/images/2023/INFOGRAFIAS_REFLEXIONES/MARZO/IA_v2.pdf
- Real Academia Española. (2019). *Inteligencia Artificial*. <https://dle.rae.es/inteligencia>
- Rebollar, M. (2016). Las novedades en la regulación del procedimiento administrativo común en la Ley 39/2015. *La Administración al Día*.
- Registro de la Propiedad de Guayaquil. (2021). *RENDICIÓN DE CUENTAS 2021 EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*. <https://www.rpguayaquil.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/RENDICI%C3%93N-DE-CUENTAS-2021-EPM-REGISTRO-DE-LA-PROPIEDAD-DE-GUAYAQUIL-signed.pdf>
- Reyes, A. (2023). *Inteligencia Artificial en la Administración Pública: Gobernanza Algorítmica a partir de la Trayectoria Socio-técnica de la Gestión del Talento Humano en la Administración Pública* [FLACSO]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/19306/2/TFLACSO-2023ARG.pdf>
- Rodríguez-Arana, J. (2013a). El principio general del Derecho de confianza legítima. *Dialnet*, 1(4).
- Rodríguez-Arana, J. (2013b). La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa. *Misión Jurídica*, 6(6), 23–56. <https://doi.org/10.25058/1794600x.60>
- Rodríguez-Arana, J. (2014). El derecho fundamental a la buena administración en la constitución española y en la Unión Europea. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 1(2), 73–93. <https://doi.org/10.14409/rr.v1i2.4619>
- Russell, S., & Norvig, P. (2004). *Inteligencia artificial : un enfoque moderno*. Pearson Prentice Hall. <https://luismejias21.files.wordpress.com/2017/09/inteligencia-artificial-un-enfoque-moderno-stuart-j-russell.pdf>
- Sabino, C. (n.d.). *EL PROCESO DE INVESTIGACION*.
- Salesforce. (2017). *Inteligencia Artificial para CRM*. <https://www.salesforce.com/mx/blog/inteligencia-artificial-para-crm/>
- Sánchez, M. (2011). *La metodología en la investigación jurídica: características peculiares y pautas generales para investigar en el derecho*. 14, 317–358. <http://peru21.pe/noticia/1310626/piden-que-tesis-sean-obligatorias>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, M. (2022). La inteligencia artificial en el sector público y su límite respecto de los derechos fundamentales. *Estudios Constitucionales*, 20(2). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-52002022000200257
- Sánchez, M., Chamba, T., Moncayo, R., & Sarmiento, J. (2019). El acto administrativo en el Código Administrativo Ecuatoriano. *Sur Academia*, 6(11), 66–75.

- Segura, R. E. (2023). Inteligencia artificial y administración de justicia: desafíos derivados del contexto latinoamericano. *Revista de Bioética y Derecho*, 58, 45–72. <https://doi.org/10.1344/rbd2023.58.40601>
- Silva, J. (2022). *La caducidad en los procedimientos de determinación de responsabilidades: Estudio de casos* [Instituto de Altos Estudios Nacionales]. https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/6046/TRABAJO%20DE%20TITULACION-SILVA%20BANDERAS_JUAN%20ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sistema Oficial de Contratación Pública. (2018). *CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CHATBOT?NIA? A TRAVÉS DE SUS CANALES DIGITALES, PAGINA WEB, FACEBOOK MESSENGER, WHATSAPP Y TWITTER, PARA QUE EL CIUDADANO PUEDA OBTENER INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE ESTA MUNICIPALIDAD DE FORMA ÁGIL Y OPORTUNA, LAS 24 HORAS DEL DÍA Y LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA*. <https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/informacionProcesoContratacion2.cpe?idSoliCompra=2joDqADhWNVAHZsAfKn7REhgjnaOimntYJZ4QcdJaBo>,
- Stone, P., Brooks, R., & Brynjolfsson, E. (2016). *One Hundred Year Study on Artificial Intelligence (AI100)*. <https://ai100.stanford.edu/2016-report>
- Tantaleán, R. (n.d.). *Tipología de las investigaciones jurídicas*. www.derechoycambiosocial.com |
- Torres, G. T. (2023). *Inteligencia artificial y derecho administrativo motivación de las resoluciones administrativas dictadas con asistencia de la inteligencia artificial* [Universidad Internacional de Andalucía]. <http://hdl.handle.net/10334/7635>
- Uscamayta, G. (2021). *Inteligencia artificial como herramienta para mejorar la calidad y celeridad de decisiones jurisdiccionales* [Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4259>
- Vásquez, J. (2021). *Régimen Administrativo Sancionador del Mercado de Valores Ecuatoriano* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7869/1/T3404-MDFBS-V%C3%A1squez-Regimen.pdf>
- Vector. (2018). *Inteligencia Artificial: Pasado, presente y futuro* (Vol. 1). https://www.ucavila.es/images/files/GuiaAcademica/1819/titPropios/IA/Informe_IA.pdf
- Vélez, M., Gómez, C., Osorio, M., & Sánchez, T. (2021). *Experiencia. Datos e Inteligencia Artificial en el sector público*. <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1921/Conceptos%20fundamentales%20y%20uso%20responsable%20de%20la%20inteligencia%20artificial%20en%20el%20sector%20p%C3%ABablico.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Vélez, M., Gómez, C., Osorio, M., & Sánchez, T. (2022). *Conceptos fundamentales y uso responsable de la inteligencia artificial en el sector público*. <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1921/Conceptos%20fundamentales%20y%20uso%20responsable%20de%20la%20inteligencia%20artificial%20en%20el%20sector%20p%C3%ABablico.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Vestri, G. (2021). *La inteligencia artificial ante el desafío de la transparencia algorítmica Una aproximación desde la perspectiva jurídico-administrativa*. 56, 368–398. <https://1millionbot.com/nuestros-chatbots/>.
- Villacres, M., & Pazmay, S. (2021). Derecho constitucional a la seguridad jurídica de los ciudadanos en el Ecuador Derecho constitucional a la seguridad jurídica de los ciudadanos en el Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 6(5), 1222–1233. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2751>
- Villacreses, J. (2015). *El principio de interdicción de la arbitrariedad, en la emisión de actos administrativos de la Administración Pública, a la luz de la Constitución de la República 2008*. [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4392/1/T1570-MDE-Villacreses-El%20principio.pdf>
- Zlotnik, A. (2019). Inteligencia Artificial en las Administraciones Públicas: definiciones, evaluación de viabilidad de proyectos y áreas de aplicación. *Monográfico*. https://www.ciegs.upv.es/wp-content/uploads/2023/06/Inteligencia-Artificial-en-las-Administraciones-definiciones-evaluacion-de-viabilidad-alexander_zlotnik-2019.pdf

6. ANEXOS

6.1. Validación de instrumento de recolección de información

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR ESPECIALISTAS

Nombre de Especialista Validador: Alex Fabricio Lluquin Valdiviezo

Especialidad: Derecho Administrativo

Título de la investigación: Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública.

Objetivo del instrumento (Que pretende medir): Determinar el impacto sobre el derecho a la buena administración pública, en relación con la aplicación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo.

Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Introducción a la respuesta (Sesgo)		Pertinencia		Calificación de las preguntas			Observaciones (Por favor indique si debe eliminarse o modificar algún ítem)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Esencial	Útil pero no esencial	No Importante	
	1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/			
3	/		/		/		/		/			
4	/		/		/		/		/			
5	/		/		/		/		/			
6	/		/		/		/		/			
7	/		/		/		/		/			
8	/		/		/		/		/			
9	/		/		/		/		/			
10	/		/		/		/		/			

Firma de Validador:
Nombre: Alex Lluquin
Cédula: 0604245316

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR ESPECIALISTAS

Nombre de Especialista Validador: Danny Israel Silva Conde

Especialidad: Titulación

Título de la investigación: Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública.

Objetivo del instrumento (Que pretende medir): Determinar el impacto sobre el derecho a la buena administración pública, en relación con la aplicación de la IA en la automatización del procedimiento administrativo.

Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Introducción a la respuesta (Sesgo)		Pertinencia		Calificación de las preguntas			Observaciones (Por favor indique si debe eliminarse o modificar algún ítem)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Esencial	Útil pero no esencial	No Importante	
	1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/			
3	/		/		/		/		/			
4	/		/		/		/		/			
5	/		/		/		/		/			
6	/		/		/		/		/			
7	/		/		/		/		/			
8	/		/		/		/		/			
9	/		/		/		/		/			
10	/		/		/		/		/			

Firma de Validador:

Nombre: Danny Israel Silva Conde
Cédula: 0604809968

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR ESPECIALISTAS

Nombre de Especialista Validador: Edison Fernando Bonifaz Aranda

Especialidad:

Título de la investigación: Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública.

Objetivo del instrumento (Que pretende medir): Determinar la incidencia entre la automatización del procedimiento administrativo a través de la IA y la efectivización del derecho a la buena administración pública

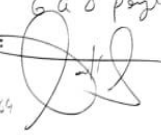
Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Introducción a la respuesta (Sesgo)		Pertinencia		Calificación de las preguntas			Observaciones (Por favor indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Esencial	Útil pero no esencial	No Importante	
1	/		/		/		/		/			1-10 ¿Revisar Producción P. 2.1?
2	/		/		/		/		/			
3	/		/		/		/		/			
4	/		/		/		/		/			
5	/		/		/		/		/			
6	/		/		/		/		/			
7	/		/		/		/		/			
8	/		/		/		/		/			
9	/		/		/		/		/			
10	/		/		/		/		/			

Firma de Validador:

Nombre:

Cédula: 0603002264

6 a 8 preguntas -> ley 1-14



6.2. Guía de entrevista



GUÍA DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DERECHO

GUÍA DE ENTREVISTA

Destinatario: (5) Abogados Administrativistas en libre ejercicio o trabajando en la Administración Pública.

Objetivo: Analizar mediante un estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Introducción: La presente encuesta tiene por objeto recabar información para la realización del proyecto de investigación titulado “Aplicación de IA en la automatización del procedimiento administrativo y su incidencia en el derecho a la buena administración pública.” la misma que tendrá fines eminentemente académicos.

Cuestionario

Preguntas:

1. ¿Podría describir cómo se configura y qué implicaciones tiene el derecho a la buena administración pública desde una perspectiva legal y práctica?

2. En su opinión, ¿cómo podría la Inteligencia Artificial influir en la efectivización del derecho a la buena administración pública?

3. ¿Cuáles diría usted que son los principales retos o problemas que pueden surgir al incorporar sistemas de inteligencia artificial en los procesos administrativos del gobierno? —————

4. ¿Cómo puede la administración pública asegurarse de que los sistemas de inteligencia artificial que utilizan sean abiertos, explicables y sujetos a la supervisión pública?—————

5. Desde su punto de vista, ¿qué implicaciones éticas conlleva la aplicación de la Inteligencia Artificial en el contexto del procedimiento administrativo?

6. ¿Cuáles serían, en su opinión, los aspectos legales y regulatorios clave que se deben considerar al utilizar la Inteligencia Artificial en el ámbito administrativo?

7. ¿Considera factible que en Ecuador se pueda implementar IA en procedimientos administrativos a gran escala en el corto o mediano plazo? ¿Por qué?

8. Desde su experiencia, ¿Cómo visualiza la evolución futura de la integración de la inteligencia artificial en la administración pública y cuáles considera que serían los principales beneficios de aplicarla en los procedimientos administrativos?

6.3. Consentimiento Informado



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA ENTREVISTA SOBRE LA APLICACIÓN DE IA EN LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Nombre del participante: Dr. Diego Andrade

Estimado/a participante:

Le invitamos a participar en una entrevista que tiene como objetivo realizar estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Antes de decidir si desea participar en esta entrevista, es importante que comprenda la naturaleza de la entrevista, sus objetivos y sus implicaciones.

Naturaleza de las entrevistas: Se trata de una entrevista en la que se le solicitará que responda a algunas preguntas relacionadas con el uso de la IA para automatizar el procedimiento administrativo, y sus posibles efectos.

Objetivos de la entrevista: El objetivo principal de la entrevista es realizar un estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Implicaciones de la participación: La participación en esta entrevista es voluntaria y no conlleva ningún riesgo para su salud física o mental. Sus respuestas serán utilizadas con fines académicos para la realización del informe de investigación, y no para otro fin, caso contrario conllevará la responsabilidad de los entrevistadores.

Derecho a retirarse: Usted tiene el derecho de retirarse de la entrevista en cualquier momento y sin necesidad de proporcionar una explicación.

Si decide participar en esta entrevista, se le solicitará que proporcione su consentimiento informado firmando a continuación:



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



He leído y comprendido la información proporcionada en este consentimiento informado.
He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me ha aclarado cualquier duda que tenía.
Entiendo que mi participación en esta entrevista es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo el uso de mis respuestas para fines académicos y de investigación.

Firma del participante: _____

Fecha: 02/02/2024



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA
ENTREVISTA SOBRE LA APLICACIÓN DE IA EN LA AUTOMATIZACIÓN
DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL
DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Nombre del participante: Dr. Edison Barba

Estimado/a participante:

Le invitamos a participar en una entrevista que tiene como objetivo realizar estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Antes de decidir si desea participar en esta entrevista, es importante que comprenda la naturaleza de la entrevista, sus objetivos y sus implicaciones.

Naturaleza de las entrevistas: Se trata de una entrevista en la que se le solicitará que responda a algunas preguntas relacionadas con el uso de la IA para automatizar el procedimiento administrativo, y sus posibles efectos.

Objetivos de la entrevista: El objetivo principal de la entrevista es realizar un estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Implicaciones de la participación: La participación en esta entrevista es voluntaria y no conlleva ningún riesgo para su salud física o mental. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales. En caso de que se utilicen sus respuestas en informes o publicaciones, no se proporcionarán detalles que puedan identificarlo/a.

Derecho a retirarse: Usted tiene el derecho de retirarse de la entrevista en cualquier momento y sin necesidad de proporcionar una explicación.

Si decide participar en esta entrevista, se le solicitará que proporcione su consentimiento informado firmando a continuación:

He leído y comprendido la información proporcionada en este consentimiento informado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me ha aclarado cualquier duda que tenía. Entiendo que mi participación en esta entrevista es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo el uso de mis respuestas para fines académicos y de investigación.



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACU-RGF-01-04-08.04
VERSIÓN 01: 06-09-2021

Firma del participante: _____

Fecha: 30 de Enero del 2024.



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA
ENTREVISTA SOBRE LA APLICACIÓN DE IA EN LA AUTOMATIZACIÓN
DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL
DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Nombre del participante: Dr. Cristian Suárez

Estimado/a participante:

Le invitamos a participar en una entrevista que tiene como objetivo realizar estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Antes de decidir si desea participar en esta entrevista, es importante que comprenda la naturaleza de la entrevista, sus objetivos y sus implicaciones.

Naturaleza de las entrevistas: Se trata de una entrevista en la que se le solicitará que responda a algunas preguntas relacionadas con el uso de la IA para automatizar el procedimiento administrativo, y sus posibles efectos.

Objetivos de la entrevista: El objetivo principal de la entrevista es realizar un estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Implicaciones de la participación: La participación en esta entrevista es voluntaria y no conlleva ningún riesgo para su salud física o mental. Sus respuestas serán utilizadas con fines académicos para la realización del informe de investigación, y no para otro fin, caso contrario conllevará la responsabilidad de los entrevistadores.

Derecho a retirarse: Usted tiene el derecho de retirarse de la entrevista en cualquier momento y sin necesidad de proporcionar una explicación.

Si decide participar en esta entrevista, se le solicitará que proporcione su consentimiento informado firmando a continuación:



Dirección
Académica
VICERECTORADO ACADEMICO



He leído y comprendido la información proporcionada en este consentimiento informado.
He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me ha aclarado cualquier duda que tenía.
Entiendo que mi participación en esta entrevista es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo el uso de mis respuestas para fines académicos y de investigación.

Firma del participante:

Fecha: 02/02/2024



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA
ENTREVISTA SOBRE LA APLICACIÓN DE IA EN LA AUTOMATIZACIÓN
DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL
DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Nombre del participante: Dr. Marco Morales

Estimado/a participante:

Le invitamos a participar en una entrevista que tiene como objetivo realizar estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Antes de decidir si desea participar en esta entrevista, es importante que comprenda la naturaleza de la entrevista, sus objetivos y sus implicaciones.

Naturaleza de las entrevistas: Se trata de una entrevista en la que se le solicitará que responda a algunas preguntas relacionadas con el uso de la IA para automatizar el procedimiento administrativo, y sus posibles efectos.

Objetivos de la entrevista: El objetivo principal de la entrevista es realizar un estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Implicaciones de la participación: La participación en esta entrevista es voluntaria y no conlleva ningún riesgo para su salud física o mental. Sus respuestas serán utilizadas con fines académicos para la realización del informe de investigación, y no para otro fin, caso contrario conllevará la responsabilidad de los entrevistadores.

Derecho a retirarse: Usted tiene el derecho de retirarse de la entrevista en cualquier momento y sin necesidad de proporcionar una explicación.

Si decide participar en esta entrevista, se le solicitará que proporcione su consentimiento informado firmando a continuación:



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



He leído y comprendido la información proporcionada en este consentimiento informado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me ha aclarado cualquier duda que tenía. Entiendo que mi participación en esta entrevista es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo el uso de mis respuestas para fines académicos y de investigación.



Firmado electrónicamente por:
MARCO ANTONIO
MORALES ANDRADE

Firma del participante: _____

Fecha: 02/02/2024



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA
ENTREVISTA SOBRE LA APLICACIÓN DE IA EN LA AUTOMATIZACIÓN
DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL
DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Nombre del participante: Dr. Jaime Rodríguez-Arana Muñoz

Estimado/a participante:

Le invitamos a participar en una entrevista que tiene como objetivo realizar estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Antes de decidir si desea participar en esta entrevista, es importante que comprenda la naturaleza de la entrevista, sus objetivos y sus implicaciones.

Naturaleza de las entrevistas: Se trata de una entrevista en la que se le solicitará que responda a algunas preguntas relacionadas con el uso de la IA para automatizar el procedimiento administrativo, y sus posibles efectos.

Objetivos de la entrevista: El objetivo principal de la entrevista es realizar un estudio jurídico doctrinario, la aplicación de la Inteligencia Artificial en el procedimiento administrativo, para determinar su incidencia en la efectivización al derecho a la buena administración pública.

Implicaciones de la participación: La participación en esta entrevista es voluntaria y no conlleva ningún riesgo para su salud física o mental. Sus respuestas serán utilizadas con fines académicos para la realización del informe de investigación, y no para otro fin, caso contrario conllevará la responsabilidad de los entrevistadores.

Derecho a retirarse: Usted tiene el derecho de retirarse de la entrevista en cualquier momento y sin necesidad de proporcionar una explicación.

Si decide participar en esta entrevista, se le solicitará que proporcione su consentimiento informado firmando a continuación:



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



He leído y comprendido la información proporcionada en este consentimiento informado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me ha aclarado cualquier duda que tenía. Entiendo que mi participación en esta entrevista es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento. Autorizo el uso de mis respuestas para fines académicos y de investigación.

Firmado por RODRIGUEZ-ARANA
MUÑOZ JAIME FRANCISCO -
***3295** el día 14/02/2024
con un certificado emitido
por AC FNMT Usuarios

Firma del participante: _____

Fecha: 09/02/2024