



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobernanza digital y tramitación de procedimientos administrativos de los expedientes de un programa de infraestructura nacional

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Lyceth Luisa Flor Sánchez Ponce (ORCID: 0000-0002-0224-3458)

ASESORA:

Mg. Sonia Lidia Romero Vela (ORCID:0000-0002-9403-410X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hija, mi esposo y mi familia por su incansable apoyo incondicional.

Agradecimiento

A los funcionarios y servidores de PROVIAS NACIONAL que participaron en esta investigación. A mí asesora de tesis Mg. Sonia Romero, por su comprensión y tiempo dedicado a la presente investigación

Índice de Contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice De Contenidos	IV
Índice De Tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación:	19
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:	20
3.3. Escenario de estudio:	22
3.4. Participantes:	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	23
3.6. Procedimientos:	25
3.7. Rigor científico:	25
3.8. Método de análisis de información:	26
3.9. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Matriz apriorística</i>	22
Tabla 2: <i>Guía de Entrevista</i>	25
Tabla 3: <i>Validación de la entrevista</i>	26

RESUMEN

La presente investigación busca responder a la pregunta ¿Por qué es importante la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones del programa de infraestructura de transporte nacional? y tuvo como objetivo analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones del programa de infraestructura de transporte nacional.

El tipo de investigación fue básica, el enfoque cualitativo, diseño fenomenológico, el método inductivo y el paradigma interpretativo, el estudio estuvo conformado por 2 funcionarios y 4 trabajadores; los instrumentos utilizados fueron la observación y la entrevista a profundidad.

El resultado fue que las subcategorías de la gobernanza digital tienen consecuencias positivas en la tramitación de los procedimientos administrativos de la entidad materia de estudio, así como, que el procedimiento administrativo electrónico y la notificación electrónica coadyuvan a implementar la gobernanza digital en la institución. En atención a ello, se concluyó que la gobernanza digital tiene consecuencias positivas en la tramitación de los procedimientos administrativos, al establecer una forma de atención electrónica, simplificándolos y mejorando su transparencia, integridad, eficacia, reduciendo los plazos para su atención y pensando en la calidad de servicio de los usuarios o administrados.

Palabras clave: gobernanza digital, gobierno electrónico, gobierno abierto procedimiento administrativo electrónico.

ABSTRACT

This research seeks to answer the question: Why is digital governance important in the processing of administrative procedures of the files of the Operations Sub-Directorate of the national transport infrastructure program? and its objective was to analyze digital governance in the processing of administrative procedures for the files of the Operations Sub-Directorate of the national transport infrastructure program.

The type of research was basic, the qualitative approach, phenomenological design, the inductive method and the interpretive paradigm, the study consisted of 2 officials and 4 workers; the instruments used were observation and an in-depth interview.

The result was that the subcategories of digital governance have positive consequences in the processing of the administrative procedures of the entity under study, as well as that the electronic administrative procedure and electronic notification help to implement digital governance in the institution. In response to this, it was concluded that digital governance has positive consequences in the processing of administrative procedures, by establishing a form of electronic attention, simplifying them and improving their transparency, integrity, efficiency, reducing the time limits for their attention and thinking about the quality of service of users or administered.

Keywords: digital governance, electronic government, open government, electronic administrative procedure.

I. INTRODUCCIÓN

En la última década, se buscó acercar al estado con los ciudadanos, empleando el internet y las herramientas tecnológicas a fin de establecer canales de comunicación dirigidos a la población, mitigando las brechas de presencia estatal y buscando garantizar una participación democrática de los ciudadanos con el Gobierno (Toro-García et al., 2020); en paralelo, los Estados democráticos han tenido que lidiar con el fenómeno de la corrupción que ha golpeado duramente sus economías y confianza, un ejemplo de ello, se ha vivido en la región latinoamericana, lo que generó una demanda de mayor transparencia, rendición de cuentas e integridad, es decir, un gobierno más abierto y honesto. Al respecto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2014) ha venido diseñando recomendaciones a los países a fin de construir un modelo de gobernanza que supere los retos sociales, económicos, medio ambientales y cumpla con los estándares internacionales.

Así, con relación al gobierno digital la OECD, sugiere emplear las tecnologías digitales como elementos estructurales de la modernización del Estado, creando un valor público (OECD, 2014); para ello, trabajó la *Digital Government Policy Framework -DGPF* (OECD, 2020), definiendo seis dimensiones como componentes de un gobierno totalmente digital. A partir de ello, los países han venido trabajando para transformar la estructura de sus organizaciones en auténticas gobernanzas digitales, buscando prestar servicios eficientes generando gobiernos más democráticos. Por ello, se elaboró el *Digital Government Index* (OECD, 2019), que mide los niveles de avance en la ejecución de un modelo de gobernanza digital, ubicándose en primer puesto a Corea del Sur, seguido de Reino Unido, Colombia, Dinamarca, Japón, Canadá, España, Israel, Portugal, Francia y Nueva Zelanda. Ello se debe, a que Corea del Sur ha invertido sostenidamente al menos el 1% de su presupuesto anual para el desarrollo de tecnologías de información desde 1993, generando normativa en materia de gobierno electrónico, logrando unirse al Comité de Ayuda al Desarrollo de la OECD volviéndose un modelo impulsando a otros países a implementar este modelo de gobernanza (Kim y Chung, 2016). Por otro lado, en España, son muchas las experiencias a nivel de desarrollo local, siendo que los ayuntamientos

buscan trabajar con un gobierno electrónico más transparente, empleando para ello las redes sociales, no obstante, aún se encuentran en implementación (Català y Penalva, 2020). En el caso de Cuba, desde el 2017 se trabaja para limpiar las brechas de comunicación de sus usuarios, lo que ha ido de la mano con un incremento de consumo de internet de parte de sus ciudadanos, sin embargo, aún falta que estos se integren a las herramientas tecnológicas gestadas por el Gobierno (Blanco, 2020). En Latinoamérica, Argentina ha venido trabajando políticas de comunicación e información las cuales se encuentran en desarrollo retroalimentándose de la experiencia generada (Blasquíz y Aguiar, 2019). En nuestro país, la OECD (2019) evaluó nuestro nivel de avance de implementación de gobernanza digital, afirmando que en los últimos años se han realizado acciones tendientes a instaurar un gobierno abierto y democrático, no obstante, aún falta lograr consolidar el mismo, destacando el uso de la plataforma “gob.pe” como servicio digital; asimismo, el Gobierno y el Congreso han emitido recientes normativas como son, el Decreto Legislativo N° 1412, que aprobó la Ley de Gobierno Digital, estableciendo un marco de gobernanza digital del Estado en sus tres niveles de gobierno y su reglamento promulgado por Decreto Supremo N° 029-2021.

La gobernanza digital impacta directamente en la forma de interacción de los ciudadanos con el Gobierno, sobre ello, Finol (2021) destacó que Costa Rica, México, Chile, Perú y Uruguay, vienen fomentando el uso de portales de datos abiertos; mientras que, Argentina, Colombia, El Salvador Guatemala, Panamá y Paraguay, se limitan a publicar la información pública, conforme a la agenda política del titular. Dicha interacción de doble vía, se manifiesta en diversas acciones a través de los servicios prestados por el gobierno, como, por ejemplo, en los procedimientos administrativos, los cuales son una sucesión de actos realizados por la administración pública (entidades del Estado) y/o administrado, destinadas a la declaración de un acto administrativo (Loo, 2017), como, el trámite para la adquisición de una licencia de conducir o del documento nacional de identidad; sin embargo, es la pandemia por COVID 19, la que obligó al Gobierno a realizar cambios sanitarios, políticos, económicos y a replantearse la forma de interactuar con los ciudadanos; demandando con suma urgencia contar con plataformas digitales para la trasmisión de información, por ejemplo, la cifra de

fallecidos, los síntomas de la enfermedad, el mapa de contagiados, el listado de beneficiarios del bono familiar y la programación de vacunación, entre otros. Asimismo, motivó la adopción del trabajo remoto en el sector público como medida de contención de la pandemia y cumplimiento del distanciamiento social obligatorio, garantizando la operatividad de la administración pública, obligando a tramitar de forma virtual los procedimientos administrativos a cargo de las diversas entidades e implementándose las herramientas de la gobernanza digital.

Frente a la problemática descrita, la pregunta a responder en el presente estudio es ¿Por qué es importante la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL? Las preguntas específicas son: ¿cuáles son las consecuencias de los servicios digitales en la tramitación de los procedimientos administrativos de la Subdirección de Operaciones del indicado programa?, ¿cuáles son las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de la Subdirección de Operaciones de dicho programa?, ¿cuáles son las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de la Subdirección de Operaciones del referido programa?, ¿cuáles son las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de la Subdirección de Operaciones del indicado programa?, ¿cuáles son las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital?, y ¿cuáles son las consecuencias de la notificación electrónica en la gobernanza digital?

Por ello, la justificación teórica del estudio se basó en la necesidad de implementar y consolidar la gobernanza digital en los procedimientos administrativos a cargo de la Subdirección de Operaciones del Programa de Infraestructura de Transporte Nacional, durante el año 2020, a efectos de identificar qué cambios se realizaron para implementar dicha política y cuál es su nivel avance, contando así con un documento que permita trabajar una línea base para la consolidación de una verdadera modernización del Estado en el indicado programa, ya que, de esta forma, se construye un gobierno más transparente e íntegro, mitigando así los riesgos de corrupción pública; así, se han trabajado los conceptos teóricos de la gobernanza, burocracia y las sociedades de información

en aplicación a nuestra realidad peruana, ya que consideramos que los análisis realizados actualmente se han centrado en un enfoque jurídico, más no, lo han estudiado desde la gestión pública, lo cual resulta fundamental para poder comprender a cabalidad las categorías mencionadas. Desde una perspectiva práctica, la investigación permitió elaborar estrategias concretas para lograr implementar una política de gobierno digital, mejorando la provisión de servicios de manera sustancial y así lograr un impacto en los usuarios, garantizándoles la atención oportuna de sus solicitudes y generando mayor confianza en la institución, lo que suma a tener un gobierno más democrático. En esa línea, la justificación metodológica recae en la aplicación del método inductivo a través de la triangulación de las teorías sociológicas, políticas y jurídicas indicadas, los resultados de las encuestas realizadas y los documentos revisados.

Así, el objetivo general es analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones del programa de infraestructura de transporte nacional. Los objetivos específicos son: identificar las consecuencias de los servicios digitales en la tramitación de los procedimientos administrativos, identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos, identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos, identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos, analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital, y analizar las consecuencias de la notificación electrónica en la gobernanza digital.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente, se revisaron artículos científicos de revistas indexadas nacionales y extranjeras donde se analizaron las categorías de investigación. A nivel nacional, se encontraron los estudios de Alvarado et al. (2019) quienes realizaron una investigación denominada *“Evaluation of services for the citizen in the portals of the regional governments, according to the model of peruvian electronic government”*, cuyo objetivo fue evaluar el estado de la cuestión del

desarrollo del gobierno electrónico en los gobiernos regionales, identificando las principales características de los servicios brindados, bajo el método de estudio de casos; concluyendo que los servicios observados aún son incipientes ya que no se promueve la simplificación administrativa ni la provisión de servicios digitales.

En ese sentido, Asmat et al. (2019) realizaron un estudio a fin de evaluar la producción científica nacional sobre las tecnologías de información y comunicación (TIC), el método usado fue el descriptivo transversal, encontrándose que del 2010 al 2017 se realizaron 19 artículos sobre la materia, lo que sin duda evidencia un incremento de productos científicos, sin embargo, es mucho menor a la realizada en España o Colombia, lo que evidencia la necesidad de continuar con investigaciones sobre un tema tan álgido.

Cucho (2017), realizó un trabajo bajo una metodología de estudio de caso, cuyo objetivo fue estudiar la experiencia de implementación de las TIC en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, desarrollando cómo estos cambios innovadores, han beneficiado a los ciudadanos y cumplido con modernizar el Estado Peruano, concluyendo que la experiencia ha sido positiva, no obstante, aún hay mucho por trabajar, dicho estudio sirve como referente a otros organismos públicos para implementar una política digital.

Maraví (2017) realizó un estudio bajo un enfoque cualitativo de estudio documental normativo, cuyo objetivo fue analizar los supuestos desarrollados en la Ley 27444 y el Decreto Legislativo 1256 a fin de determinar si tomaron en cuenta las recomendaciones de la OCDE en temas de simplificación administrativa; llegando a la conclusión que, las normas si han recogido dichas recomendaciones permitiendo que en nuestro país, se implemente el procedimiento administrativo electrónico, incorporando sus componentes y autorizándolos con las leyes de la materia.

Catunta (2018), desarrolló una investigación cuyo objetivo fue identificar los elementos del teletrabajo en el Perú y su regulación para los sectores público y

privado, a efectos de determinar si constituye una herramienta del gobierno electrónico, a través de un enfoque cualitativo de análisis documental, concluyendo que el *teleworking* es parte de una política institucional de *e-government*, siendo un elemento de fomento de gobernanza digital, siempre que garantice los derechos humanos de los peruanos y fomente el desarrollo, mejorando así la calidad de vida, recomendando su implementación general.

Franciskovic et al. (2020), trabajaron sobre "*ICT, an opportunity for citizen participation in subnational governments*", que tuvo por objetivo analizar el empleo de las TIC de parte de los ciudadanos en los gobiernos subnacionales, bajo un enfoque cualitativo, de estudio de la teoría fundamentada, y uso de entrevistas a los representantes de los gobiernos subnacionales en Lima Metropolitana y representantes de instituciones. Los resultados fueron que los Gobiernos Subnacionales, ofrecen sus servicios a través de sus portales web, usando las TIC, para facilitar a los ciudadanos el acercamiento a la Administración; convirtiéndolos en verdaderos actores del Estado.

A nivel internacional, Valenzuela et al. (2020), tienen una investigación denominada "*On digital governance, digital policy and education*", cuyo objetivo fue revisar los fundamentos de la política digital y su implementación en los modelos de gobierno, empleando la hermenéutica en base al análisis bibliográfico, concluyendo que los gobiernos están enfrentando novedosas demandas complejas que exigen la adecuación de la prestación de servicios a los ciudadanos, asimismo, el usar la tecnología como mecanismo de gobernanza pública habilita la democracia directa.

En el continente asiático, Bavoleo (2020), trabajó "*ICT and e-government. Cooperation between South Korea and South America*" cuyo objetivo fue examinar la implementación de las TIC en Corea y analizar su cooperación interestatal con América Latina, empleando el método cualitativo a través mapeo de los proyectos de exportación de gobierno electrónico de Corea, concluyendo que Corea viene influenciando en la implementación de modelos de gobierno electrónico en países como Perú, Paraguay, Ecuador, Colombia, Chile y Argentina, como parte del Plan Ciber Corea 21, bajo la política de transformar las

TIC en un activo de exportación; sin embargo, su aplicación se ve limitada por la inestabilidad y falta de continuidad de los gobiernos Latinoamericanos.

Llanes et al. (2019), trabajaron un estudio a fin de analizar los lineamientos que fomenten la implementación del e-government en Cuba observando diversos instrumentos, el enfoque utilizado fue el cualitativo a través de la revisión documental; concluyendo que, el gobierno electrónico tiene por fin optimizar los servicios prestados a los ciudadanos dotándoles de calidad; sin embargo, advierten que es un proceso complejo y progresivo que no solo implica poner a disposición datos en un portal público sino que los ciudadanos deben interactuar en la generación de información y la gobernanza pública.

Para una perspectiva global, Toro-García et al. (2020), trabajaron una investigación a fin de determinar el nivel de la implementación de gobernanza digital a nivel mundial, como modelo de política integradora de los ámbitos de intervención del Estado, se considera lo desarrollado en los últimos diez años, para identificar el grado de madurez estableciendo una línea base para futuras evaluaciones; la metodología fue cualitativa, constando en el análisis de la literatura, en atención a ocho categorías de gobernanza digital. Los resultados reportan un análisis de 51 documentos, de los cuales, 4 corresponden a Asia, 16 a Europa, 12 de Norteamérica, 2 de Oceanía y 17 de Latinoamérica.

Twizeyimana y Andersson (2019), trabajaron un estudio para investigar el estado actual y qué valor rinde el gobierno electrónico, bajo un enfoque cualitativo se teorizó un marco descriptivo y multidimensional que puede mejorar nuestra comprensión del valor público del gobierno electrónico desde diferentes puntos de vista, se trabajaron tres dimensiones: de servicios públicos mejorados, administración mejorada y valor social mejorado. A partir de éste estudio teórico, los hallazgos muestran en general que las expectativas públicas del gobierno electrónico apuntan en gran medida a optimizar las interacciones entre los ciudadanos y el Estado, con implicaciones para el proceso democrático y las estructuras mismas del gobierno.

Revisados los artículos nacionales e internacionales, se procedió a desarrollar el marco teórico de las categorías gobernanza digital y procedimientos administrativos; iniciando con la primera. Así en nuestro contexto actual, el internet ha influenciado de manera directa en las organizaciones públicas y la forma de relacionarse con los ciudadanos, generando la construcción de un modelo de gobierno digital o gobernanza digital cuyos orígenes radican en el empleo de las tecnologías de información por el gobierno, y ha ido desarrollándose a la par con las organizaciones; así, Luna et al. (2015) definieron al gobierno digital, como la aplicación de las TIC por el gobierno a fin de proveer de servicios más efectivos a los ciudadanos y organizaciones, fomentando los valores democráticos y la transparencia, bajo un concepto de sociedad de información. Es decir, como afirma Cruz (2018) un gobierno digital, va más allá de una institución, pues implica redefinir a la gestión pública y el diseño del Estado, bajo un nuevo enfoque de interacción del Gobierno y la sociedad. En suma, la gobernanza digital desarrolla las diferentes formas de interacción que se pueden dar entre la ciudadanía y el Estado, empleando las herramientas electrónicas, a fin de ejercer los derechos políticos de los ciudadanos, tanto interna como externamente (Reddick, 2010).

En ese sentido, la gobernanza digital puede ser estudiada desde la sociología a través de la teoría general de las sociedades de información, las cuales de acuerdo con Castells (2004) surgen mediados de los años setenta, como consecuencia de: 1) la crisis económica y el fracaso del patrón de acumulación del desarrollo industrial, 2) la aparición de los movimientos sociales y culturales que criticaban la cultura precedente, y 3) los cambios que generaron las tecnologías de la información (TI), los que obligaron a que se redefinan las relaciones de poder-información-ciudadano; esta sociedad tiene como recurso esencial a la información, sustentando todas sus relaciones sociales e interacciones en el uso de las TIC, lo que genera cambios en las interacciones personales, afectaciones en la economía y las organizaciones al colocar a las TIC como activos y, políticamente, rompe las fronteras y los límites culturales (Gonzales y Sánchez, 2013). Asimismo, según, Kostytsky et al. (2020), son una nueva fase del desarrollo de la sociedad, cuyo factor esencial es la producción,

uso y consumo de información, insertándose en todos los campos de la vida en sociedad. En este tipo de sociedad, la circulación de la información, la transmisión de la misma, es un elemento indispensable para reconocer que nos encontramos en democracia (Ramos y Arévalo, 2018). Este tipo de sociedad tiene, como afirma Kostytsky, et al. (2020), como componentes: al papel de la información, al conocimiento y la tecnología de la información, generando un fenómeno de información global entre las personas que demandan la satisfacción de sus necesidades a través de productos y servicios informáticos y/o digitales. Ahora bien, la sociedad de la información, no es un modelo perfecto, puesto que, el concepto mismo de información es muy manipulable y alterable, por lo que, es importante destacar que al igual como en el comercio, la información siempre tiene un dueño, lo que la convierte en un elemento de poder (Gertrudis et al., 2016). Las sociedades de la información, como se vio líneas arriba, acentúan la idea de que la globalización de la información es inherente a un Estado democrático, sin embargo, la transmisión de datos sin control y sin un contenido real, genera que los ciudadanos estén influenciados a fuentes de información que no necesariamente le aportan un valor en su desarrollo (Ramos y Arévalo, 2018), siendo por ello, indispensable establecer un modelo de organización con contenido.

A efectos de ampliar esta primera categoría de estudio sobre la gobernanza digital, se desarrollan como teorías sustantivas, las siguientes teorías: de la sociedad del conocimiento, de la *pos* nueva gestión pública y la gobernanza. La *teoría de la sociedad del conocimiento*, según Ramos y Arévalo (2018) se construye sobre la premisa que el conocimiento crea valor en la sociedad, con la asistencia de los medios de comunicación que impulsan la igualdad y cooperación entre quienes la conforman; así, en la sociedad del conocimiento, el acceder a la información no es suficiente para generar conocimiento, ya que, se requiere que esta transmita valores que sumen a la existencia y sinergia económica y política de los ciudadanos. Mientras una sociedad de la información, se avoca solo a la transmisión globalizada, la sociedad del conocimiento requiere de una finalidad que dirija el flujo o movimiento realizado, no se usan las TIC por el simple hecho de que están disponibles para ser empleadas, sino se usan para un fin público

que es optimizar la vida de las personas en sociedad dotándola de mayor calidad, por ello, es importante que la información transmitida tenga un sentido y aporte un valor agregado (Tobón et al., 2015). El trabajo de Giraldo-Dávila y Maya-Franco (2015) destaca que en esta sociedad se enfatiza la premisa que el portador de información debe comprender la misma a fin de insertarla en su estructura mental, adquiriendo así nuevos conocimientos; esto es, si no hay un aporte o aprehensión de ideas o posiciones, no hay información en sentido estricto, ya que la adquisición tiene por finalidad que sean aplicados generando que la sociedad de desarrolle con la suma de los ciudadanos. En conclusión, según esta teoría, que busca superar la teoría de las sociedades de información, los ciudadanos no pueden transmitir información por transmitirla, sin ningún fin, más allá del compartirla, exige que la información que circule tenga un contenido real que aporte un valor al ciudadano que la recibe, dotándole de mayores conocimientos técnicos o científicos, los mismos que sumados a sus ideas propias permitirán la transformación del entorno social, buscando generar sociedades progresadas o evolucionadas ; sin embargo, para que esto se dé se requiere que la totalidad de los ciudadanos puedan acceder a la información, lo que tal como señala Sierra (2016) no se presenta en todos los países por las brechas digitales, y a la vez, requiere que se controle la información transmitida a efectos de verificar su valor, lo que implicaría limitar las libertades personales, si es que no se establece un mecanismo abierto de gestión-control de la data, motivo por el cual, muchas estructuras sociales hoy en día, no han implementado el modelo social planteado.

Continuando, estudiaremos la *teoría de la Post-New Public Management*, desarrollada por Christensen y Laegreid (2007), quienes construyen su modelo *Wholeof-government Approach – WoG*, en el cual se propone atacar las limitaciones de falta de representación y articulación generados por las formas de coordinación vertical y horizontal que promueve la teoría de la Nueva Gestión Pública, lo que demanda establecer una delegación organizacional política-administrativa, lo que impide conocer eficazmente las demandas ciudadanas y a la vez comunicar a las personas las acciones gubernamentales. Para poder tener una mayor comprensión de la teoría en mención, reflexionaremos brevemente sobre la *teoría de la Nueva Gestión Pública*, según Cohen (2016) la cual postula

un conjunto de medidas reformistas para generar mayor eficiencia y efectividad del Gobierno, sustentadas en tres premisas: la implementación de modelos gerenciales importados del sector privado, la redistribución de responsabilidades entre instituciones y entidades horizontales otorgándole a los funcionarios mayor discrecionalidad para la celebración de actos de administración; y, tercero, la delegación de autoridad a funcionarios públicos a fin que puedan solucionar de primera mano los problemas de los ciudadanos (Pollitt, 2016). Estrictamente la Nueva Gestión Pública busca que el gobierno actúe como una corporación privada en la búsqueda de creación de valor público a través de la construcción de un funcionario emprendedor y autónomo capaz de lograr efectividad, sin embargo, la delegación y discrecionalidad, han conllevado a que se abran espacios para la desigualdad y la corrupción, así como un descontrol de la imposición de ideas innovadoras que pueden funcionar en las organizaciones privadas pero no en la administración pública, ya que el Gobierno debe buscar por sobre todo el bienestar de los ciudadanos.

La *Post-New Public Management*, defiende que la Nueva Gestión Pública acarrea más perjuicios que beneficios, por lo que, propone reemplazar la mercantilización del Estado, es decir, la idea de acoger un modelo de administración gerencial corporativa privada, por un diseño colaborativo entre el Estado y la sociedad, sin que el primero olvide su rol tuitivo (Chica y Salazar, 2016). Es decir, postula una nueva forma de interactuar entre el Gobierno y los ciudadanos, a fin de lograr institucionalizar canales de vigilancia y una forma asertiva de rendición de cuentas, superando así, los espacios abiertos dejados por el diseño de la teoría de la nueva gestión pública que generaba que se presenten gestiones ineficaces o corruptas, es esencial, mejorar la capacidad del gobierno a partir de un modelo de gobernanza que genere confianza, a partir de la adopción de prácticas transparentes, puertas abiertas y rendición ciudadana (Chica y Salazar, 2021). Se busca consolidar el orden del gobierno central a través de la reintegración de sus estructuras organizaciones superiores, fomentando la coordinación y articulación entre entidades y sectores, instaurando controles de vigilancia, incorporando a los ciudadanos y empresas en las actividades de gobierno e implementando un modelo de gestión en red y

gobernanza (Christensen y Fan, 2016). Es en este escenario de la teoría de la Pos nueva gestión pública, donde puede implementarse con mayor seguridad y efectividad, la gobernanza.

La *teoría de la Gobernanza* alude a un paradigma que surge a partir de los años setenta, en un contexto de falta de legitimidad de los sistemas políticos, nace como una crítica a la tesis que señala al Gobierno como el único que puede dirigir a la sociedad, la gobernanza postula una administración cooperativa entre el gobierno, las organizaciones sociales y privadas, codirigiendo a la sociedad en asociación, es decir, postula a la ciudadanía y las organizaciones como cogestores (Chica y Salazar, 2021). La gobernanza, puede ser entendida a través de la teoría de las organizaciones, tal como lo defiende Quintero (2017), así, la gobernanza en términos de formas organizativas busca incentivar que los servicios públicos sean prestados con eficacia y eficiencia y, desea alcanzar legitimidad tanto a nivel social como político por las acciones gubernamentales. Para Cruz y Masson (2014), la gobernanza se nutre de tres elementos centrales: transparencia, eficiente gestión de recursos y calidad en la información. La gobernanza se centra en un modelo de organización pública construida sobre la colaboración y proyección de confianza, empleando mecanismos de gestión de red y las TIC, que ya no son analizadas como parte de un diseño de gobierno electrónico o abierto, sino que son medios para construir un modelo colaborativo de gestión estatal (Chica y Salazar, 2021). Por ello, siguiendo la teoría de las organizaciones (López, 2021) se requieren cambios estructurales, institucionales y normativos, partiendo del entendimiento que las relaciones entre Gobierno y los ciudadanos son complejas y no estáticas, debiendo definirse mecanismos de coordinación en el establecimiento de metas y en la implementación y cumplimiento de las políticas que sean diseñadas ya no desde un gobierno con excesiva tendencia a la centralización, sino en concurrencia con múltiples nodos en los que intervienen agentes sociales.

Expuestas las teorías relacionadas a la gobernanza digital, se definirán las subcategorías, que han sido desarrollados por Luna et al. (2015), quien después de revisar distintas aplicaciones y definiciones de gobierno digital identificó cuatro

componentes o áreas de aplicación: servicios digitales, administración digital, democracia digital y política pública digital. Así, procederemos a analizar cada uno de ellos, empezando con los *servicios digitales* o también llamados servicios públicos electrónicos, por Da Silva et al. (2020), se definen como la prestación de servicios estatales empleando un conjunto de medios de comunicación digital, como son: el internet, celular, teléfono fijo, fax, la televisión digital, redes sociales oficiales, entre otros. El optar por prestar servicios de forma digital, genera menores costos al Estado y al gobierno, acercándolos a la ciudadanía, permitiendo que estos cuenten con un canal para transmitir sus demandas. Kvasnicova et al. (2016) definen los *e-services* como actividades proporcionadas por un proveedor a un destinatario, utilizando dispositivos de información y comunicación, mientras que el resultado de su consumo puede ser un beneficio, servicio o adquisición de propiedad. En este contexto, Hartmann y Martins (2019) destacan que existen proyectos para emplear la inteligencia artificial en la prestación de servicios públicos digitales, lo que en definitiva podría coadyuvar a establecer mecanismos de atención en horarios de corrido, para la absolución de consultas o emisión de reportes; Cristóvam y Hahn (2019) comentan un proyecto para el registro de solicitudes administrativas, mejorando la tramitación de los procedimientos administrativos. Panayiotou y Stavrou (2021), afirman que los servicios electrónicos han reemplazado en gran medida la prestación de servicios gubernamentales, siendo que, los usuarios utilizan las plataformas principalmente para información general, transacciones y búsqueda de políticas, respecto al primer punto, se brinda la opción de descargar formularios, buscar trabajos en el gobierno y navegar por los beneficios potenciales; en el segundo punto, se ubica la renovación de licencias o permisos de conducir y el pago de impuestos; mientras que el último, se refiere a la trasmisión de datos sobre entidades, leyes, presupuesto, entre otros (Gao y Lee, 2017).

El segundo componente es la *administración digital*, concierne al uso de TIC para la innovación de la operación estatal, planteando una reforma gubernamental digital (Panayiotou y Stavrou, 2021), así, mientras que los *e-servicios* se dirigen hacia fuera del gobierno, la *e-administración* se encuentra dentro del gobierno, gestiona las TIC y redefine los procesos administrativos transformando las

organizaciones para poder brindar servicios digitales integrados y eficaces, el gobierno digital no se limita a la simple automatización de procesos para brindar servicios por medio de la red, sino busca un cambio de valor en la forma de la Administración Pública, para a través de las TIC, cumplir con los roles esenciales del Estado (Da Silva et al., 2020). Es de destacar, que el valor público de una administración digital, requiere simplificar y hacer más efectivo la prestación de un servicio público, volviéndolo más accesible al ciudadano; así, un ejemplo de administración digital puede advertirse en la autorización del uso de la telemedicina en la salud estatal, para hacer frente a la pandemia, en este caso, la organización se rediseño para realizar consultas no presenciales, empleando las herramientas digitales, acercando el servicio a los ciudadanos (Da Silva et al., 2020), lo que en definitiva es asertiva con la demanda de los mismos.

La democracia digital (e-democracy) se construye bajo el pilar fundamental de la participación dinámica -por el uso de las TIC-, que se encuentran a disposición de los usuarios sin necesidad de respetar los límites de espacio y tiempo, en ese sentido, según Ford (2019) la *e-democracy* fortalece y fomenta que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos. El profesor Araya mencionado por Ford (2019), afirma que la democracia digital involucra un abanico de instrumentos tecnológicos que no se limitan al uso de internet y que facultan que actores de naturaleza disímil puedan interactuar, así, su real valor radica en los efectos que tiene sobre la democracia misma, como modelo de respeto de las libertades, tiene varias bondades: pone a disposición de la ciudadanía información accesible “a un solo clic”, el acceso abierto promueve la consulta de parte de los ciudadanos, y de esta forma, se crea un canal de comunicación fluida entre gobernantes y ciudadanos, permitiendo que el Estado rinda cuentas sin intermediarios. Es importante destacar que, no debemos confundir el e-gobierno con la e-gobernanza o la e-democracia; mientras que el primero se orienta a la prestación de servicios y traslado de información empleando las TIC, la e-gobernanza implica un conjunto de normas, organizaciones, procedimientos destinadas a dirigir y gestionar la creación de un entorno digital donde el gobierno, los ciudadanos y las organizaciones coexistan involucrándose en los asuntos públicos colectivos; mientras, la e-democracia, se basa en la intervención de los ciudadanos y sus

autoridades de forma activa y dinámica, empleando los medios digitales, con la finalidad que ejerzan sus derechos y participen en las políticas. En ese sentido, conforme a lo expuesto ya precedentemente, la e-democracia es parte de la e-gobernanza, y ésta última, es un nivel de desarrollo teórico político mayor al gobierno electrónico. Un elemento para la existencia de una verdadera democracia digital, es que los ciudadanos tengan acceso a los medios digitales, entre ellos, el internet; durante la pandemia por la COVID 19, se evidenció la brecha digital, existiendo ciudadanos imposibilitados para acceder a la información en línea, lo que lleva a Legorburu (2020) a postular que el acceso a internet debe ser un derecho fundamental de las personas. En suma, la democracia digital garantiza la igualdad entre los ciudadanos y salvaguarda la relación de doble vía de ciudadanos y el gobierno.

Finalmente, respecto a las *e-políticas públicas* o *políticas públicas digitales*, es de señalar que al incrementarse significativamente la participación ciudadana, optimizarse el acceso, la disponibilidad-control de los servicios estatales y rediseñar las organizaciones públicas para ejercer una administración digital, se hace indispensable contar con leyes y lineamientos que visibilicen la política de gobernanza digital en los textos y documentos de gestión emitidos por el gobierno. Así, las políticas públicas digitales se definen como la creación de un paquete normativo y regulatorio que viabilice la posibilidad de diseñar e implementar iniciativas de gobierno digital (Przeybilovicz et al., 2018). Luna et al. (2015) postulan que. toda política digital, debe buscar lo siguiente: a) optimizar la prestación de servicios con calidad, b) generar procesos eficientes y productivos, c) definir programas que puedan implementarse, d) impulsar un gobierno abierto, e) proteger la participación ciudadana, f) desarrollar un marco regulatorio habilitante que permita realizar las mejores necesarias, y g) la transformación de la organización estatal. Por lo que, esta última dimensión da materialidad a la gobernanza digital, asegurando un marco regulatorio que permita su implementación.

Para la categoría procedimiento administrativo, se tomó la definición de Guzmán, 2017 así, se definió al procedimiento administrativo como el conjunto de

acciones realizadas por las entidades, con la finalidad de emitir un acto administrativo (Guzmán, 2017). Cordero (2015) definió al procedimiento administrativo como una consecución de actuaciones dirigidas a la emisión de un acto terminal, siendo dicho acto el fin y la finalidad del mismo, en suma, el procedimiento es un espacio para recabar la información idónea y necesaria para la toma de una decisión pública, conforme al interés común a la cual sirve (Loo, 2017).

Esta categoría puede ser analizada, a través de la *teoría general de la burocracia*, que fue desarrollada pioneramente por Hegel (2000), definiéndola como un aspecto central de los Estados modernos, que consistía en la mediación socio-política cuyo objeto era reducir el riesgo de conflictividad social y las brechas que alejan a la sociedad civil del Estado, cuyas características abarcaban siete ámbitos de intervención: social, como organización de la sociedad civil; política, intrínseca al poder estatal, ejecutivo y legislativo; ética, que implica la mediación dialéctica ciudadano-Estado; orgánica, como finalidad de la función pública; meritocrática, que exige que el funcionario se incorpore a través de un proceso de selección a la entidad; transparente, que exige que no existan incompatibilidades entre los intereses de los ingresos públicos de los funcionarios y sus ingresos privados; y, el control ejercido en la organización estatal, desde abajo y desde arriba (Assalone, 2012). Posteriormente, Max Weber (2002) desde un enfoque sociológico desarrollo un concepto de burocracia en base a una estructura social jerárquicamente organizada, donde rige: el principio de atribución de competencias, las que son otorgadas a través de una ley o reglamento, sin estas el funcionario público no ostenta su alícuota de poder; la jerarquía vertical funcional en la tramitación, que permite que el superior controle los actos del órgano inferior; para ello, el movimiento documental, es debidamente archivado para su conservación y posterior revisión; lo expuesto, exige que las actuaciones sean formales o ritualistas y que la selección del personal técnico sea meritocrática. Así, la burocracia fue concebida como una forma de dominación legal asociada al concepto de administración aplicable a todo tipo de organización privada o pública (Weber, 2002) que fundamenta la mayoría de las estructuras gubernamentales a la fecha y, si bien, es constantemente criticada por la lentitud

que acarrea a los trámites administrativos y la frialdad que otorga a la prestación de los servicios públicos, sin duda alguna, como modelo teórico no ha perdido vigencia (Azuero-Rodriguez, 2020).

Ahora bien, expuesta la teoría de la burocracia como teoría general de la administración pública, analizaremos a través de las ciencias políticas, la *teoría sustantiva general del Estado*, en atención a que nos encontramos frente a actos administrativos, por lo que, se requiere emplear la noción de derecho público referida a la *teoría del Estado de derecho*, que como afirma Fabian (2013), postula por finalidad del mismo, la de dirigir, gestionar y limitar el ejercicio del Estado con la dación de normas generales, que construyan y definan un sistema claro y de conocimiento de los administrados (ciudadanos) sujetos de derechos, para ello, se conforma de una trilogía: separación de poderes, respeto a las minorías y sociedad abierta (Soriano, 2018); así, el profesor Entrena Cuesta, mencionado por Guzmán (2017), lo definió en 1960, como un modelo de Estado en el que los derechos fundamentales de los ciudadanos se encuentran debidamente protegidos, lo que genera la existencia de un cuerpo normativo que busque: 1) definir sus objetivos hacia la protección de intereses colectivos o derechos, 2) gestionar su funcionamiento a través de entidades públicas que fiscalicen el cumplimiento de los objetivos, y 3) restringir su ejercicio para impedir que existan invasiones de competencia y funciones. Establecido el modelo de Estado de Derecho cuya finalidad esencial es salvaguardar los derechos de las personas por parte del Estado, el contexto actual demanda para una visión sistémica, revisar como *teoría sustantiva a la globalización* que como corriente multidisciplinaria busca interpretar los eventos actuales del desarrollo social, la economía y las corrientes culturales y políticas; en base a un conjunto de conceptos sustentados en dos grandes premisas: las condiciones integradas de comunicación y los sistemas económicos-financieros. La globalización ha surgido como un medio para garantizar el crecimiento económico y cultural de las personas facilitando la interconexión global (Shrestha et al., 2020). El neoliberalismo defiende la economía irrestricta del mercado concibiendo a un Estado que interviene, para salvaguardar y extender la presencia del mercado, garantizando su funcionamiento, como modelo de gobierno, se motiva en valores

empresariales para garantizar la competencia; atendiendo a que el Estado de Derecho busca garantizar los derechos e intereses sociales Cárdenas (2015) postula que el neoliberalismo y la globalización, contravienen el Estado de derecho, pues colocan al modelo económico por encima de los derechos de los débiles, quitándole legitimidad democrática al gobierno. Frente a ello, Torres (2015) postula un modelo de globalización con rostro más humano, que implica que el Estado realice las gestiones para la operatividad del mercado, dinamizando la economía, sin renunciar a su obligación de regulación y supervisión, arribando a una tesis más ponderada. Como síntesis, podemos colegir que desde la teoría de la burocracia hasta la teoría del estado de derecho, la finalidad esencial del Estado y la administración pública es mediar en garantizar y salvaguardar los derechos de las personas y si bien, existen modelos teóricos como la globalización, ello no implica, superponer el modelo económico u otros bienes jurídicos, por encima de las libertades ciudadanas y los servicios estatales que demanden.

Para las subcategorías de procedimientos administrativos, se tomó la definición de Guzmán (2017), quien hizo un análisis general sobre el tema e identificó diversos componentes, características y elementos, no obstante, conforme a lo expuesto precedentemente, revisaremos las subcategorías referidas a la tramitación de los procedimientos administrativos, partiendo de la definición que los sujetos que participan del procedimiento son los usuarios y las entidades públicas que actúan como autoridades administrativas; por lo que, abordaremos: el procedimiento administrativo electrónico y la notificación electrónica. Los *procedimientos administrativos electrónicos*, fueron incorporados en la legislación peruana de manera general, a través del Decreto Legislativo N° 1272, persiguen dos importantes objetivos: la simplificación administrativa de los trámites que los usuarios realizan ante las entidades para la atención de sus derechos y la celeridad de los mismos por el empleo de la tecnología, logrando una gestión más eficiente y transparente mitigándose los riesgos de corrupción (Guzmán, 2017). Como resalta el profesor Morón Urbina (2017), la diferencia con el procedimiento ordinario sólo es el medio de tramitación, no se modifica su contenido, finalidad, sujetos intervinientes, ni mucho menos los principios del

debido procedimiento administrativo, cuidando de no afectar el derecho de defensa de los administrados ni la igualdad de las partes. Los procedimientos administrativos electrónicos y sus correspondientes actos administrativos gozan de la misma eficacia y validez legal que los realizados de forma física, ergo, las firmas digitales y/o electrónicas tienen la misma legalidad y vigencia que los escritos (Guzmán, 2017), por lo que, cuentan con el sustento legal para su uso.

Finalmente, respecto a la *notificación electrónica*, es importante mencionar que la notificación es el acto a través del cual se comunica al interesado o usuario el contenido de un acto administrativo, tiene como función esencial dotar de eficacia al acto, generando sus efectos y dotándole al administrado la posibilidad de ejercer los recursos que considere necesarios (Guzmán, 2017), Mendoza (2018) señala que la notificación administrativa es un mecanismo de eficacia y seguridad hacia el administrado, por ello, la notificación debe cumplir con un conjunto de requisitos y formalidades, su omisión, invalida el acto, asimismo, cuenta con plazos estrictos para su realización. La notificación es una pieza fundamental para ejercer el derecho de defensa de parte de los administrados, pues solo a partir de su realización se inicia la eficacia de cualquier decisión administrativa y no notificarles los colocaría en un estado de indefensión. La notificación electrónica es la realizada empleando los medios electrónicos ya sea la casilla electrónica o el correo electrónico; para su validez, se requiere que el usuario consienta expresamente esta modalidad de notificación y consigne su dirección y casilla, y que el mecanismo digital empleado permita la confirmación de recepción del correo enviado (Patron y Díaz, 2019), la notificación electrónica también es parte de la simplificación administrativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

El tipo de esta investigación es básica, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señaló que está dirigida a generar conocimientos y teorías. Asimismo, el enfoque es cualitativo, porque se busca la comprensión de un tema, explorándolo,

sintetizándolo o esquematizándolo a través de la observación de su entorno y la forma como los individuos experimentan una realidad, detallando sus percepciones y significancias.

El diseño de la investigación es fenomenológico, que para Fuster (2019) se fundamentan en el estudio de un suceso para comprender la experiencia del sujeto y para Hernández et al. (2014) se basa en describir las experiencias personales e identificar el punto en común de la vivencia. El nivel es exploratorio, ya que el tema o problema de investigación ha sido poco estudiado, y la presente investigación indaga sobre la perspectiva de la gobernanza, empleando el método inductivo y el paradigma interpretativo.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:

- Categoría 1: Gobernanza digital. Sub categorías; Servicios digitales, Administración digital, Democracia digital y Política Pública digital.
- Categoría 2: Procedimientos administrativos. Sub categorías; Procedimiento administrativo electrónico y Notificación electrónica

Tabla 1:

Matriz apriorística: Gobernanza digital y procedimientos administrativos

Problema general	Objetivo general	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategorías	Fuente documentaria
¿Por qué es importante analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL?	Analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	<p>Identificar las consecuencias de los servicios digitales en la tramitación de los procedimientos administrativos.</p> <p>Identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos.</p> <p>Identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos.</p> <p>Identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos.</p> <p>Analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital</p> <p>Analizar las consecuencias de la notificación electrónica en la gobernanza digital.</p>	<p>Gobernanza Digital</p> <p>Procedimientos Administrativos</p>	<p>Servicios digitales</p> <p>Administración digital</p> <p>Democracia Digital</p> <p>Política Pública digital</p> <p>Procedimiento administrativo electrónico</p> <p>Notificación electrónica</p>	<p>Luna et al. (2015), el gobierno digital es la identificación, planeamiento, implementación y aplicación de TIC's por el gobierno para prestar mejores servicios a los ciudadanos, generar valor público mejorando la administración, garantizar los valores democráticos y desarrollar e institucionalizar el marco normativo que faciliten las modificaciones organizacionales necesarios.</p> <p>Guzman (2017), los procedimientos administrativos son el conjunto de actividades realizadas por la Administración para la emisión de un acto administrativo, a través de un procedimiento, en cumplimiento de los plazos de tramitación y notificando validamente al usuario para generar eficacia de la decisión.</p>

Nota: Elaboración propia.

3.3. Escenario de estudio:

Hernández et al. (2014) afirman que en una investigación cualitativa el ambiente puede ser múltiple como el planteamiento del problema. El escenario en la presente investigación se realizó en el Programa de Infraestructura de Transporte Nacional, para ello, se consideró a los funcionarios y servidores que participan de la ejecución de la política de gobierno digital y la atención de los procedimientos administrativos, respectivamente; así como, los documentos o instructivos sobre las categoría estudiadas

3.4. Participantes:

La población de estudio corresponde a los funcionarios y/o servidores (Directivo, Oficina de Tecnología de Información y Subdirección de Operaciones) del Programa de Infraestructura de Transporte Nacional que participan de la tramitación de los procedimientos administrativos y del cumplimiento de la política de gobierno digital, es decir, trabajamos con una muestra oportunistas o por conveniencia (Hernández et al., 2014).

Sujeto 1: Es el jefe de la Oficina de Recursos Humanos, de profesión abogado, lleva dos años en dicho cargo y más de 10 años de experiencia, es miembro del Comité de Gobierno Digital que tiene a su cargo ejecutar la política de gobierno digital en la entidad.

Sujeto 2: Es el ex jefe del área de Tecnología de Información y comunicación, lo ejerció 1 año y cuenta con más de 10 años de experiencia, de profesión ingeniero de sistemas y magister en gestión, tuvo a su cargo digitalizar los procedimientos administrativos de la entidad, en atención a la pandemia por el COVID-19.

Sujeto 3: Evaluador de las solicitudes de permisos de bonificación de vehículos, que corresponde a un procedimiento administrativo a cargo de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL, lleva 2 años en el puesto, su perfil es ingeniero civil, con más de 5 años de experiencia y conforme a sus funciones proyecta informes y resoluciones administrativas.

Sujeto 4: Evaluador de las solicitudes de autorizaciones de circulación para vehículos especiales que corresponde a un procedimiento administrativo a cargo de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL, lleva más de 2 años en el puesto, su perfil es ingeniero mecánico, con más de 3 años de experiencia y conforme a sus funciones proyecta informes y resoluciones administrativas.

Sujeto 5: Evaluador de las solicitudes de permisos de bonificación de vehículos que corresponde a un procedimiento administrativo a cargo de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL, lleva más de 2 años en el puesto, su perfil es ingeniero industrial, con más de 5 años de experiencia y conforme a sus funciones proyecta informes y resoluciones administrativas.

Sujeto 6: Administrativo – notificador de las resoluciones de los procedimientos administrativos a cargo de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL, lleva más de 2 años en el puesto, su perfil es administrador, con más de 5 años de experiencia y conforme a sus funciones se encarga de recibir las solicitudes de los administrados y notificarle los actos resolutiveos que ponen fin al procedimiento administrativo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Hernández et al. (2014) señalan que la recolección de datos en una investigación cualitativa debe realizarse observando el fenómeno en el contexto en que se desarrolla siendo el propio investigador el instrumento de levantamiento de información empleando la revisión de documentos, entrevista, entre otros. En el presente caso emplearemos la técnica de observación cualitativa.

Como instrumento, empleamos la entrevista a profundidad que, es el mecanismo a través del cual recabaremos la información del grupo de personas seleccionadas a efectos de tomar datos de un determinado problema (Orozco, 2018). Así, se entrevistó a los funcionarios y/o servidores del programa de infraestructura de transporte nacional que participan de la tramitación de los procedimientos administrativos y del cumplimiento de la política de gobierno digital, formulándoles preguntas precisas sobre las categorías y subcategorías estudiadas.

Tabla 2:*Guía de Entrevista*

Sub – categorías	Preguntas (funcionarios de la entidad)	
Servicios digitales	¿Cuentáme si la entidad usa servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos?	¿Habláme qué tipo de servicios digitales conoce y usa frecuentemente?
Administración digital	¿Qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos?	¿Considera usted importante implementar la política digital dentro de la entidad?
Democracia digital	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario?	¿Cuéntame los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados?
Política Pública digital	¿Considera usted que implementar una política de gobierno digital genera procedimientos administrativos íntegros?	¿Considera si la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital?
Procedimiento Administrativo Electrónico	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital? ¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?	¿Cuénteme usted confía en las resoluciones o documentos firmados digitalmente o prefiere los físicos? ¿Te causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?
Notificación electrónica	¿Cómo han reaccionado los usuarios frente a las notificaciones electrónicas realizadas?	¿Los administrados tienen confianza en la validez de las resoluciones digitales?

Nota: Elaborado por el propio investigador

Tabla 3:*Validación de la entrevista: Gobernanza digital y procedimientos administrativos*

Jueces Expertos		Criterios de evaluación			Evaluación final
Grado	Apellidos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Mg.	Romero Vela, Sonia	Si	Si	Si	Aplicable
.Mg.	Barreto Loyola, Huber	Si	Si	Si	Aplicable
.Dr.	Godoy Caso Juan	Si	Si	Si	Aplicable

Nota: Certificado de validez de contenido

3.6. Procedimientos:

Se realizaron entrevistas a profundidad empleando catorce preguntas abiertas, dirigidas a seis funcionarios (dos) y trabajadores (cuatro) del Programa de Infraestructura de Transporte Nacional, las cuales se realizaron empleando el aplicativo libre *zoom*, en virtud a la emergencia sanitaria decretada por la pandemia de la Covid-19, cada entrevista fue grabada y guardada en un drive, así como, transcrita.

Luego de ello, se realizó la triangulación de toda la información que resultó de las entrevistas realizadas, la observación y la revisión de documentos, conjuntamente con las teorías y conceptos del marco teórico y los antecedentes, para elaborar los resultados y posteriormente, se redactaron las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.7. Rigor científico:

Se analizaron las teorías generales sociales, de las ciencias políticas y de la gestión pública, utilizando artículos científicos y libros para la construcción del

marco teórico, tomando en cuenta lo señalado por Schettini y Cortazzo (2015) respecto a la pertinencia y rigidez de la información con la que se trabajan los estudios científicos, a fin de aplicarlas a la realidad de estudio contrastándolos con la información levantada en las entrevistas.

3.8. Método de análisis de información:

Como afirma Hernández et al. (2014) en una investigación cualitativa el análisis busca explorar la data otorgándole estructura para describir las experiencias de los sujetos, identificando los conceptos o categorías que se presentan, dándole sentido para su comprensión vinculándolo con teorías existentes o gestando una nueva. En la presente investigación empleamos la triangulación como método de análisis.

3.9. Aspectos éticos

Se aplicó la confidencialidad, protección de datos personales, no divulgación de la información dada en las entrevistas y se solicitó el consentimiento informado de cada uno de los participantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Seguidamente, se describen los resultados arribados sobre la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de un Programa de Infraestructura de Transporte Nacional, así como, de sus subcategorías de servicios digitales, administración digital, democracia digital, política pública digital, procedimiento administrativo electrónico y notificación electrónica. Al realizar la triangulación se han tomado las respuestas de los participantes de las entrevistas a profundidad ejecutadas.

Descripción de resultados de objetivo específico 1:

Para la categoría de gobernanza digital, se planteó como primer objetivo específico el identificar las consecuencias de los servicios digitales en los procedimientos administrativos electrónicos, dentro del recojo de datos se obtuvo

lo siguiente: todos los sujetos entrevistados señalaron que usan servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos brindando una atención virtual y electrónica-digital de los mismos, respecto al tipo de servicios que usan frecuentemente, el sujeto 1, señaló que usa “la mesa de partes virtual”; el sujeto 2, destacó que emplea el correo electrónico, la consulta de documentos vía página web, no obstante, en su opinión sólo la página web, no es un servicios digital, ya que en su concepto ello implica “que el usuario realice a través de este servicio digital información de ida y vuelta ya que, por ejemplo, yo ingreso cierta información a un sitio a un servicio digital y obtengo automáticamente otra información” y esto en la página web no se da; el sujeto 3, señaló que usa “los correos electrónicos, el *Cisco*, el *Forticlient* para el acceso y el STD para tramitar los expedientes”; el sujeto 4, afirmó que usa “los servicios digitales de solicitudes de permiso de bonificación y de autorizaciones especiales por vehículos de medida especial o sobrecarga”; el sujeto 5, señaló que emplea el WhatsApp, el zoom y el correo electrónico, para atender “consultas a los usuarios y es una manera más directa de hablar con el usuario”; y finalmente, el sujeto 6, afirmó que usa diariamente el SIFIRMA para las firmas digitales y “el REFIRMA, que es un aplicativo para poder visualizar si es que la firma es verídica dentro del marco legal”.

Del análisis de las respuestas de los participantes del estudio respecto del objetivo específico 1, se advierte que: todos usan servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos -en atención al nivel de participación que tienen conforme a sus funciones-, no obstante, existen diferencias en los aplicativos que usan, así, la mayoría emplea el correo electrónico, otros usan software como el Cisco y Forticlient, o aplicativos como Whasapp y Zoom, o plataformas web desarrolladas por la propia entidad como el SIFIRMA y el REFIRMA que es proporcionado por la RENIEC, los cuales coincidirían con lo señalado por Da Silva et al. (2020) que los define como la prestación de servicios estatales empleando un conjunto de medios de comunicación digital, como son: el internet, celular, teléfono fijo, fax, la televisión digital, redes sociales oficiales, entre otros; por lo que, se colige que: la entidad usa servicios digitales para la atención de sus procedimientos administrativos lo

que ha permitido atender virtual, electrónica y digitalmente a los administrados, empleándose medios electrónicos para coordinar y atender las consultas y pedidos de los usuarios. Así, se advirtió que se ha mejorado el contexto descrito por Alvarado et al. (2019) en su investigación, quienes afirmaron que los servicios observados aún son incipientes ya que no se promueve la simplificación administrativa ni la provisión de servicios digitales; condiciéndose con lo descrito por Franciskovic et al. (2020), quienes defendieron que los gobiernos subnacionales, ofrecen sus servicios a través de sus portales web, usando las TIC, para facilitar a los ciudadanos el acercamiento a la Administración; convirtiéndolos en verdaderos actores del Estado. Es decir, se determinó que los servicios digitales tienen consecuencias positivas en los procedimientos administrativos electrónicos, permitiendo que el Estado brinde o preste una atención virtual –sin fronteras- a los administrados.

Descripción de resultados de objetivo específico 2:

El segundo objetivo específico es identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos, dentro del recojo de datos se obtuvo lo siguiente: todos los sujetos entrevistados señalaron que las acciones que el programa de infraestructura de transporte nacional realizó para la transformación digital de sus procedimientos administrativos han sido buenas y positivas, ya que, según el sujeto 1: se ha acelerado en la digitalización del trámite administrativo, si bien, todavía no es óptimo se ha mejorado mucho; el sujeto 2, destacó que los cambios fueron forzados por la pandemia de COVID 19; el sujeto 3, señaló que el proceso ahora es mucho más rápido, así como, se reducen los casos de traslado de expedientes físicos evitando el daño o pérdida de documentos; el sujeto 4, resaltó que las acciones han sido buenas pero estos procesos requieren una mejora continua y se debe seguir trabajando en ello; el sujeto 5, consideró que los cambios se gestaron por la pandemia y se ha logrado gracias a que otras entidades también nos han brindado sus plataformas (Registro Nacional de Transporte, SUNARP, RENIEC, entre otros) impulsando la interoperabilidad; y finalmente, el sujeto 6: destacó que la transformación digital genera un procedimiento eficiente y promueve la transparencia. Asimismo, los seis sujetos del estudio consideran

importante implementar una política digital en la entidad, ya que, conforme al sujeto 1: ayuda a descongestionar el trabajo; para el sujeto 2: constituye en una mejora directa al administrado que ya no tiene que trasladarse a la entidad; el sujeto 3, destacó que la mejora radica en la reducción de los plazos de atención afirma que “antes evaluamos en 15 días, ahora lo podemos entregar en 10 o hasta en 8 días”; el sujeto 4, sostuvo es un mecanismo para facilitarle al administrado su trámite; el sujeto 5, señaló que hay una mayor transparencia y eficacia y un enfoque de atención con calidad para el usuario; y el sujeto 6, resaltó que “permite darle validez a los documentos notificados a los administrados”.

Al analizar las respuestas de los participantes se advierte que todos consideran que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos han sido positivas, permitiéndoles: ser más eficaces al reducir los plazos de atención de los expedientes de los administrados, ser más transparentes, simplificar la forma en cómo abordaban la evaluación de expedientes ya que ahora no tiene que trasladar expedientes físicos reduciendo los riesgos de pérdida o daño de documentos, y brindar una atención pensada en simplificar los trámites que los administrados deben realizar; asimismo, algunos consideran que la transformación digital se realizó forzada por la pandemia por la COVID 19 y que este proceso de digitalización es de mejora continua por lo que, debe seguirse trabajando. A su vez, todos señalaron importante implementar la política digital dentro de la entidad a fin de garantizar que la transformación digital sea parte de los procesos de la entidad como parte de la modernización del Estado; lo que permite concordar con Panayiotou y Stavrou (2021) que defienden que la *administración digital* concierne al uso de TIC para la innovación de la operación estatal, planteando una reforma gubernamental digital, es decir, mientras que los e-servicios se dirigen hacia fuera –a los usuarios-, la *e-administración* se encuentra dentro del gobierno, gestiona las TIC y redefine los procesos administrativos transformando las organizaciones para poder brindar servicios digitales integrados y eficaces, para que a través de las TIC se cumpla el rol del Estado (Da Silva et al., 2020), en el presente caso, se ha cumplido con transformar los procedimientos generando mejoras en la forma de atención; coincidiendo con la experiencia de la ONPE descrita por Cucho (2017) en su estudio, el cual sirvió como referente para implementar una política

digital. En mérito a lo expuesto, se colige que la aplicación de la administración digital en los procedimientos administrativos de los expedientes del programa de infraestructura de transporte nacional ha permitido ejecutar una transformación digital con resultados beneficiosos generando procedimientos digitales, más eficaces, transparentes y pensados en beneficiar al administrado, cumpliéndose con lo expuesto por Twizeyimana y Andersson (2019), quienes postularon que un gobierno digital debe contar servicios públicos mejorados, administración mejorada y valor social mejorado; no obstante, se requiere implementar una política digital para garantizar la permanencia y continuidad. En síntesis, se puede afirmar que la administración digital tiene consecuencias positivas en los procedimientos administrativos electrónicos, permitiendo que la entidad realice un simplifique y rediseñe sus procesos con la finalidad de prestar servicios de calidad.

Descripción de resultados de objetivo específico 3:

El tercer objetivo específico es identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos, dentro del recojo de datos se obtuvo lo siguiente: de los seis participantes, cinco de ellos señalaron que las acciones que el programa de infraestructura de transporte nacional realizó para la transformación digital de sus procedimientos administrativos fueron trabajadas pensando en el usuario, así, el sujeto 2 destacó que se pensó en el usuario “desde la concepción y desde la conformación del equipo de trabajo”; el sujeto 3, afirmó que sí se pensó en el administrado, siendo que ahora absuelven vía correo electrónico sus consultas; el sujeto 4, señaló que siempre se debe poner primero al ciudadano “no sólo facilitándole los procedimientos, también los medios de comunicación”; el sujeto 5, destacó que “sí han sido trabajadas enfocándonos al usuario, porque la idea era mejorar esa atención, mejorar la satisfacción del usuario”; y el sujeto 6, afirmó que “las acciones fueron pensadas en el usuario de proceso digitalizado y en el administrado también”; sin embargo, el sujeto 1 señaló que en el 2019 e inicios del 2020 hubieron coordinaciones con las áreas usuarias “pero lo que finalmente ha arrojado lo que tenemos en este momento no ha sido consensuado”. Asimismo, respecto a sí los usuarios de los procedimientos administrativos

cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados, cinco sujetos del estudio consideran que, si bien no existe un espacio dirigido directamente para plantear mejoras, se ha abierto un canal para absolver consultas, por lo que podría considerarse un espacio indirecto útil a dicha finalidad, así, el sujeto 2 afirmó “en el plan inicial sí, inclusive me reuní con el comité de los transportistas de transporte pesado, el plan era desarrollar y que ellos lo prueben pero lamentablemente en la quincena de marzo llegó la pandemia y ya no se pudo hacer ese ida y vuelta, porque ese era el objetivo; sin embargo, en el desarrollo los chicos del equipo hicieron pruebas con usuarios externos al proyecto”; el sujeto 3 señaló que los usuarios por correo electrónico le comentan las mejoras y también formulan consultas; el sujeto 4, destacó que “se reciben correos electrónicos de consultas de parte de los administrados las que son atendidas por correo y cuando vemos que es una conducta general, sacamos comunicados que son difundidos a través de las redes sociales y página web de PROVIAS”; el sujeto 5, señaló que “dentro de los correos electrónicos ellos mandan su consulta y muestran sus propuestas”, y finalmente, el sujeto 6, afirmó que “eventualmente, se lleva a cabo reuniones abiertas del equipo de Operaciones donde se permite plantear mejoras”; no obstante, el sujeto 1 señaló que no hay canales de mejora que “en un inicio sí hubo aportes, pero esos aportes no terminaron de ser plasmados y esto no ha variado”.

Analizadas las respuestas de los participantes se advirtió que, la mayoría consideró que las acciones que la entidad realizó para la transformación digital de sus procedimientos administrativos fueron trabajadas pensando en el usuario, estando destinadas a mejorar su atención y satisfacción; asimismo, la mayoría estimó que si bien los usuarios de los procedimientos administrativos no cuentan con un espacio destinado para plantear mejoras a los servicios digitales brindados, indirectamente, se les ha habilitado la posibilidad de plantear dichas mejoras y formular consultas a través del correo electrónico, medio por el cual los evaluadores reciben y absuelven las inquietudes de los administrados, siendo que cuando advierten que existe una duda o interrogante repetitiva, se sacan comunicados dirigidos al público en general que son colgados en las redes sociales y página web de la entidad, coincidiendo con la definición de Ford (2019) respecto a que la democracia digital se construye bajo el pilar fundamental de la

participación dinámica -por el uso de las TIC-, que se encuentran a disposición de los usuarios sin necesidad de respetar los límites de espacio y tiempo. Por lo que, podemos colegir que la aplicación de la democracia digital en los procedimientos administrativos de los expedientes del programa de infraestructura de transporte nacional ha permitido que se establezca un procedimiento de atención digital no presencial pensado en mejorar la satisfacción del ciudadano; no obstante, aún falta fortalecerlo para consolidar la participación del administrado, implementando un canal de mejoras, además de un medio de consulta, para que los usuarios planteen sus propuestas de simplificación administrativa; sin perjuicio de ello, es de destacar que el utilizar al correo electrónico para formular y absolver interrogantes ha abierto un espacio de participación de los beneficiarios del servicio, fortaleciendo la transparencia y democracia en los procedimientos administrativos, lo que permite afirmar que nos encontramos frente a un estricto modelo de gobernanza conforme al postulado de Cruz y Masson (2014) que la define bajo tres elementos centrales (transparencia, eficiente gestión de recursos y calidad en la información), en el mismo sentido, coincidiendo con Llanes et al. (2019) postulan que, la gobernanza digital no solo implica poner a disposición datos en un portal público sino que los ciudadanos deben interactuar en la generación de información. En suma, se coligió que la democracia digital tiene consecuencias positivas en los procedimientos administrativos electrónicos, permitiendo que la entidad interactúe con el usuario.

Descripción de resultados de objetivo específico 4:

El cuarto objetivo específico es identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos, dentro del recojo de datos se obtuvo lo siguiente: todos afirmaron que implementar una política de gobierno digital en la entidad genera procedimientos administrativos íntegros, así, el sujeto 1 señaló que el trabajar los procedimientos de manera digital nos ayuda a evitar el “cambiazos” de documentos eso no existiría; el sujeto 2 destacó que “tener una mesa de partes virtual ya ahí no hay cómo le cambias la fecha y la hora de presentación ya, porque si lo cambian internamente supongamos programadores, todo queda registrado porque las bases de datos son auditadas luego, entonces ahí ya hay un acto de transparencia total”,

asimismo, se evitan tramitadores para la obtención de autorizaciones; por su parte, el sujeto 3 afirmó que se agiliza el tiempo del proceso del trámite “al tener digital todo esto, todo se guarda en una base de datos”; el sujeto 4, señaló que “sí, puesto que estos procedimientos están propuestos y diseñados para tratar la solicitud desde el inicio hasta el final”; el sujeto 5, destacó que “cada proceso es único, se tienen datos precisos, datos reales”; y el sujeto 6, afirmó que “sí, porque hay justamente aplicativos que permiten que verificar la validez, bueno, en el caso específico del SIFIRMA conlleva o tiene código QR y códigos alfanuméricos, eso permite verificar la existencia del documento digitalizado”. Asimismo, respecto a sí la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital, cuatro sujetos del estudio consideran que no se cuenta con marco legal (sujetos 1, 2, 3 y 5), no obstante, el sujeto 5 indicó que “actualmente se está trabajando con marcos legales que ya tiene bastante tiempo y como han sido prácticamente muy antiguos, no posibilita la digitalización no, pero sabemos pues que el gobierno, ha decretado en temas de innovación y el aprovechamiento de usos tecnológicos y esperamos de que para futuros se esté implementando un nuevo marco legal con enfoque a la digitalización”; el sujeto 4, señaló que las normas de la materia eran muy antiguas, “ha tocado cambiar a muchos de ellos, modificar a muchos de ellos, inclusive en el área de gestión de autorizaciones se está trabajando en un nuevo proyecto de decreto supremo para modificar los requisitos y los procedimientos de otorgamiento de permisos de bonificación”; y finalmente, el sujeto 6 afirmó que “a mediados de junio aproximadamente salió el Informe N° 14-2020-MTC, donde se implementó el sistema el aplicativo del Sifirma”.

Al analizar las respuestas de los participantes se advierte que, todos afirmaron que implementar una política de gobierno digital genera procedimientos administrativos íntegros, eliminándose los espacios para cambiar documentos, o adulterar la información presentada, así los procedimientos son más transparentes ya que todos los expedientes van a una base de datos digital, la misma que puede ser objeto de auditorías futuras, también destacan que los documentos emitidos por la entidad cuentan con mecanismos de seguridad como son el código QR y alfanuméricos; asimismo, cuatro de los sujetos objeto del estudio afirmaron que la entidad no cuenta con un marco legal (documentos,

lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital; uno de ellos (sujeto 6) destacó que el Sifirma si cuenta con un informe de uso y el otro indicó que se está trabajando un nuevo proyecto de decreto supremo para la atención de permisos de bonificación. Por lo que, conforme a lo señalado por Przeybilovicz et al. (2018) nos faltarían lineamientos que visibilicen la política de gobernanza digital en los textos y documentos de gestión emitidos en la entidad; asimismo, como señalaron Luna et al. (2015) dichos documentos deben desarrollar un marco regulatorio habilitante que permita realizar las mejoras necesarias y la transformación de la organización estatal. Por lo que, se advirtió que la aplicación de la política pública digital en los procedimientos administrativos de los expedientes del programa de infraestructura de transporte nacional tiene consecuencias positivas y ha permitido contar con procedimientos más íntegros y transparentes, mitigando los riesgos de corrupción y adulteración de documentos, mejorando la confiabilidad y seguridad de los usuarios en las resoluciones reduciendo los riesgos de falsificación de parte de terceros; no obstante, aún falta trabajar documentos normativos que permitan y posibiliten que en toda la entidad se implemente una política de gobierno digital.

Descripción de resultados de objetivo específico 5:

El quinto objetivo específico corresponde a la segunda categoría “procedimientos administrativos”, el cual es analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital, dentro del recojo de datos se obtuvo lo siguiente: todos afirmaron que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la entidad contribuye a implementar la gobernanza digital; respecto a sí confían en las resoluciones o documentos firmados digitalmente o prefiere los físicos, cinco de ellos afirman que confían en las resoluciones o documentos digitales, mientras uno de ellos (sujeto 3) afirmó que “no te voy a mentir uno a veces quiere ver una firma a puño, (...) pero eso no le quita el marco legal a la firma digital y sí, yo sí confío en los dos, solo que uno pesa más que el otro”; y, los sujetos 4 y 5, destacaron que confían más en los documentos físicos que en los digitales. Respecto a las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo, todos destacaron que existen ventajas, el sujeto 1 resaltó que lo hace más transparente y de atención

más rápida; el sujeto 2, destacó que pueden ser atendidos de forma remota y ello reduce los costos de papel, agua, luz, impresión, entre otros, para la entidad; el sujeto 3, resaltó la reducción de tiempo de atención del expediente en mejora para el administrado, así como, la accesibilidad al tener todo en una base de datos; el sujeto 4, afirmó que se trabaja desde la casa de manera remota salvaguardando la salud, existe una reducción de tiempo de tramitación, el expediente llega desde la mesa de partes virtual al evaluador a tres clics, si antes resolvían en 15 días ahora lo hacen en 5 u 8 días; el sujeto 5, destacó que mejora el tiempo de tramitación, se reduce al 100% el uso de papel y se mejora la atención al usuario; y finalmente, el sujeto 6 señaló que las ventajas son “la transparencia, la eficiencia y lo que considero particularmente yo es que el proceso se lleva a cabo más rápido, todos los documentos que se generan se notifican al administrado el mismo día y a comparación de la forma presencial es un poco más rápido”. Asimismo, respecto a sí tienen dificultades para tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo, tres sujetos (3, 4 y 6) respondieron categóricamente que no, el sujeto 5, indicó que al inicio -la primera semana- le costó adaptarse pero que a la fecha no tiene problemas; el sujeto 2, destacó que la principal limitación son las personas que tienen resistencia al cambio y que él no tiene problemas y, el sujeto 1, indicó que le complica que el SIFIRMA sea un aplicativo independiente al STD.

Revisadas las respuestas de los participantes se advirtió que todos afirmaron que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital; cinco de ellos afirman que confían categóricamente en los documentos firmados digitalmente, mientras que sólo uno, prefería tener el físico, los demás por el contrario, defendieron que los documentos digitales son más fiables que los físicos y cuentan con medidas de seguridad; respecto de las ventajas de la tramitación electrónica de los expedientes se tienen la transparencia, la atención remota que cuida la salud de trabajadores y administrados, la accesibilidad de los usuarios que pueden iniciar el trámite en cualquier lugar del país, la seguridad de los documentos que tienen códigos QR y/o alfanuméricos, la disminución del tiempo de atención en beneficio de los usuarios que obtienen sus resoluciones más rápido, y la reducción de los costos de tramitación, se usa cero papel, ya no se imprime y se ahorra en luz y

otros servicios; a su vez, la mayoría indicó que no les causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo. Por lo que, podemos colegir que los procedimientos administrativos electrónicos son parte de un modelo de gobernanza digital, coincidiendo con Catunta (2018) ya que su implementación por parte de la entidad permite aplicar las cuatro subcategorías definidas por Luna et al. (2015), así, el uso de una plataforma electrónica/digital (Sifirma, Refirma) permite hacer uso de *servicios digitales*; el contar con un procedimiento pensado en el usuario que le reduzca el tiempo de atención, que reduzca costos para la entidad, que sea de fácil accesibilidad y confiabilidad, así como, que le otorgue mayor satisfacción permite tener una *administración digital*; la transparencia y accesibilidad garantizan la *democracia digital*; y finalmente, el contar con un procedimiento más íntegro y confiable sumado a todo lo antes expuesto, permite implementar una *política pública digital*. Asimismo, se verificó que tal como lo señaló Maraví (2017) se han aplicado las recomendaciones sobre simplificación administrativa de la OCDE. En suma, los procedimientos administrativos electrónicos permiten implementar la gobernanza digital en la entidad.

Descripción de resultados de objetivo específico 6:

El sexto objetivo específico que corresponde a la segunda categoría “procedimientos administrativos”, es analizar las consecuencias de la notificación electrónica en la gobernanza digital, dentro del recojo de datos se obtuvo lo siguiente: con relación a la forma en que los usuarios reaccionaron frente a las notificaciones electrónicas realizadas, el sujeto¹ señaló que no tiene problemas ya que los usuarios le dan conformidad a lo enviado o no responden, pero en ningún caso se han quejado; el sujeto 2, afirmó que no tuvo problemas; el sujeto 3, destacó que “algunos agradecen y nos felicitan ante la accesibilidad, como te comento, ellos mientras más rápido reciban sus documentos están contentos, nos han felicitado y agradecido por lo rápido que estamos actuando”; el sujeto 4, afirmó que “al comienzo eran reacios a este cambio sentían que estos documentos no tenían un valor legal, hasta que ellos se fueron acostumbrando a esto y hoy en día, han reaccionado de manera positiva”; el sujeto 5, señaló que “ha sido de una manera positiva la forma en que han podido percibir los

administrados, ya que, ellos pueden obtenerlo desde su móvil y no necesitan ni imprimir nada solamente, pueden mostrar a la persona fiscalizadora a través de su móvil y bueno esto ha generado bastante satisfacción al usuario”; finalmente, el sujeto 6 destacó que, “los administrados realizaban varias preguntas, tenían varias dudas, para ver cuál era la forma correcta de realizar los procesos, enviando correos, pero ya a medida que el proceso se implementó se solidificó todo el procedimiento ya incluso los administrados felicitan por la rapidez en lo que se está atendiendo, las dudas fueron al inicio”. Asimismo, respecto a la confianza en la validez de las resoluciones digitales de parte de los administrados, todos señalaron que no han tenido rechazo ni reclamos de parte de ellos, en ese sentido, el sujeto 3 destacó que al principio era algo nuevo, pero ahora tienen toda la confianza; de igual forma, el sujeto 4 indicó que al inicio tenían desconfianza “pero como ha ido pasando el tiempo y como ellos ya han pasado las fiscalizaciones de SUTRAN, ya han entendido los sistemas de seguridad que tienen en la plataforma de permisos de bonificación emitidos por PROVIAS Nacional”; el sujeto 5 destacó que “ellos han podido ver de qué es mucho más eficiente, pueden tener los documentos (...) en el celular o en cualquier otro dispositivo y es de fácil manejo”; finalmente, el sujeto 6 precisó que “se ha llegado a un acuerdo de interoperabilidad con SUTRAN para evitar que se pida el físico de los documentos”.

Al analizar las respuestas de los participantes se advierte que, no hubo una reacción negativa de parte de los usuarios con relación a la notificación electrónica en los procedimientos administrativos de la Entidad, por el contrario, felicitan el cambio de atención porque existe una mayor accesibilidad y reducción de tiempos, entre otros; asimismo, si bien al inicio les costó adaptarse al cambio, a la fecha los administrados tienen confianza en la validez de las resoluciones digitales, tanto más si pueden acceder a estas desde cualquier lugar y vía su celular, aunado a ello, la entidad sensibilizó a los fiscalizadores (SUTRAN) para que ya no pidan documentos físicos si no entiendan que ahora todos estos se encuentran en una plataforma en línea. Por lo que, podemos colegir que las notificaciones electrónicas son parte de un modelo de gobernanza digital, ya que su implementación por parte de la entidad permite aplicar las cuatro

subcategorías de dicha categoría (Luna et al., 2015), y constituye una mejora para la modernización estatal y la satisfacción del ciudadano/usuario (Cruz, 2018).

Finalmente, al analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL, se coligió que, la gobernanza digital generó la transformación de los procedimientos administrativos de la entidad para una atención digital, electrónica y no presencial de los mismos, permitiendo que los usuarios accedan sin restricciones de tiempo y espacio y presenten sus solicitudes a nivel nacional, asimismo, estableció canales de atención y/o consulta para los usuarios, fomentando la democracia y transparencia y pensando en optimizar el acceso de los usuarios, lo que permite advertir que se aplicó la teoría de la gobernanza según Cruz y Masson (2014), puesto que, la experiencia analizada ha generado más transparencia, una eficiente gestión y calidad en la información, asimismo, se cumplió con la teoría de las sociedades de la información desarrolladas por Kostytsky et al. (2020), en virtud a que, nos encontramos en una nueva fase del desarrollo de la sociedad, cuyo factor esencial es la producción, uso y consumo de información, en la cual, la circulación de la información, la transmisión de la misma, es un elemento indispensable para reconocer que nos encontramos en democracia (Ramos y Arévalo, 2018). Es decir, la gobernanza digital tiene consecuencias positivas en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones, y beneficiosas para el usuario del servicio.

V. CONCLUSIONES

Del análisis realizado se coligió que, la gobernanza digital tiene consecuencias positivas en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones, ya que genera que la entidad transforme sus procedimientos administrativos para una atención digital, electrónica y no presencial de los mismos, permitiendo que los usuarios accedan sin restricciones de tiempo y espacio y presenten sus solicitudes a nivel nacional, asimismo, crea canales de atención y/o consulta para los usuarios, fomentando la democracia, la transparencia, mejorando las condiciones de acceso de los ciudadanos.

El programa de infraestructura de transporte nacional usa servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos lo que ha permitido brindar una atención virtual, electrónica y digital a los administrados, empleándose medios electrónicos para coordinar y atender las consultas y pedidos de los usuarios, no obstante, existen diferencias en los aplicativos que usan, lo que depende del tipo de función realizada, advirtiéndose que los servicios digitales tienen consecuencias positivas en los procedimientos administrativos electrónicos, permitiendo brindar o prestar una atención más accesible –sin fronteras- pensada en los administrados.

La aplicación de la administración digital en los procedimientos administrativos de los expedientes del programa de infraestructura de transporte nacional ha permitido ejecutar una transformación digital con resultados beneficiosos generando procedimientos digitales, más eficaces, transparentes y pensados en beneficiar al administrado; no obstante, se requiere implementar una política pública digital para garantizar la permanencia y continuidad de la misma; advirtiéndose que la administración digital tiene consecuencias positivas en los procedimientos administrativos electrónicos, permitiendo que la entidad simplifique y rediseñe sus procesos para brindar servicios de calidad.

La democracia digital aplicada a los procedimientos administrativos de los expedientes del programa de infraestructura de transporte nacional ha permitido que se establezca un procedimiento de atención digital no presencial

pensado en mejorar la satisfacción del ciudadano usuario; no obstante, aún falta fortalecerlo para consolidar la participación del administrado, implementando un canal de mejoras, además de un medio de consulta, para que los usuarios planteen sus propuestas de simplificación administrativa; sin perjuicio de ello, que a la fecha se emplee el correo electrónico.

La política pública digital implementada en los procedimientos administrativos de los expedientes del programa de infraestructura de transporte nacional tiene consecuencias positivas y ha permitido contar con procedimientos más íntegros y transparentes, mitigando los riesgos de corrupción y adulteración de documentos, mejorando la confiabilidad y seguridad de los usuarios en las resoluciones reduciendo los riesgos de falsificación de parte de terceros; no obstante, aún falta trabajar documentos normativos que permitan y posibiliten que en toda la entidad se implemente una política de gobierno digital.

Los procedimientos administrativos electrónicos son parte de un modelo de gobernanza digital, ya que su implementación por parte de la entidad permite aplicar las cuatro subcategorías definidas; así, el uso de una plataforma electrónica/digital (Sifirma, Refirma) permite hacer uso de *servicios digitales*; el contar con un procedimiento pensado en el usuario que le reduzca el tiempo de atención, que reduzca costos para la entidad, que sea de fácil accesibilidad y confiabilidad, así como, que le otorgue mayor satisfacción permite tener una *administración digital*; la transparencia y accesibilidad garantizan la *democracia digital*; y finalmente, el contar con un procedimiento más íntegro y confiable sumado a todo lo antes expuesto, permite implementar una *política pública digital*.

Las notificaciones electrónicas son parte de un modelo de gobernanza digital, ya que su implementación por parte de la entidad permite aplicar las cuatro subcategorías de dicha categoría, y constituye una mejora para la modernización estatal y la satisfacción del ciudadano/usuario.

VI. RECOMENDACIONES

En atención a lo expuesto y concluido en la presente investigación, el programa de infraestructura de transporte nacional debe continuar implementando las TIC para la prestación digital de sus servicios, así como, para el desarrollo de sus procedimientos internos, cumpliendo así con modernizar la gestión institucional, para ello, es indispensable que cuente con un Plan de Gobierno Digital.

Se recomienda al programa de infraestructura de transporte nacional que se debe implementar una política digital institucional la cual debe ser planteada y definida a largo plazo, así como, aprobada a través de los documentos de gestión necesarios que permitan darle sostenibilidad en el tiempo.

Se recomienda a la Subdirección de Operaciones de la institución que para consolidar la participación del administrado y aplicar la democracia digital debe implementar un canal de mejoras -además de un medio de consulta- para que los usuarios planteen sus propuestas de simplificación administrativa o las dudas o quejas que tengan sobre el servicio brindado, garantizando una atención rápida y oportuna.

Se recomienda a la entidad que para consolidar la aplicación de la política pública digital debe trabajar y aprobar documentos normativos que permiten y posibiliten que en toda la entidad se implemente una política de gobierno digital.

Se recomienda al programa de infraestructura de transporte nacional que asigne el presupuesto necesario para la implementación de los procedimientos administrativos digitales y notificación electrónica de los usuarios.

Se recomienda a los usuarios que tramitan sus expedientes de procedimientos administrativos ante el programa de infraestructura de transporte nacional deben contribuir con ideas de mejora en base a su experiencia como usuarios del servicio.

REFERENCIAS

- Asmat, N., Borja, C., Bernuy, L., Lizarzaburu, D. y Morillo, J. (2019). Bibliometric Study of Scientific Production on ICT in Perú (2010-2017). *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 196-209. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.269>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E. y Preciado, L. (2019). Evaluation of services for the citizen in the portals of the regional governments, according to the model of peruvian electronic government. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Assalone, E. (2012). La caracterización de la burocracia en los principios de la filosofía del derecho de G.W.F. HEGEL. Los inicios de la reflexión filosófica sobre la administración pública. *Revista de Humanidades*, 25, 29-44. ISSN: 0717-0491
- Azuero-Rodriguez, A. (2020). Epistemological evaluation of Max Weber's Theory of Bureaucracy. *Revista Espacios*, 41(45), 338-353. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p27>
- Blanco, L. (2020). Ética y valores en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): el gobierno electrónico (e-gov) entre la dictadura y la democracia. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 1-23. ISSN 0252-8584
- Blasquíz, G. y Aguiar, A. (2019). Desafíos de la Administración Pública. El retorno de la democracia y el proyecto informático en Argentina. *Ciencias Administrativas*, 8(16), 3-9. <https://doi.org/10.24215/23143738e061>
- Bavoleo, B. (2020). ICT and e-government. Cooperation between South Korea and South America. *Portes*, 14(28), 125-144. ISSN 1870-6800
- Cárdenas, J. (2015). Las características jurídicas del neoliberalismo. *Cuestiones constitucionales*, 22, 3-44. ISSN 1405-9193

Castells, M. (2006). *La era de la información. La sociedad red*. Alianza Editorial.

Català, Ll., y Penalva, C. (2020). The development of e-government in the small municipalities of region of valencia (Spain): More mirror than glass. *AGER: Journal of Depopulation and Rural Development Studies*, (29), 39-77. <https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>

Catunta, A. (2018). Regulatory Aspects of Teleworking in Peru: Analysis and Perspectives. *IUS: Revista del instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México*, 12(41), 203-226. ISSN 1870-2147

Chica, S. y Salazar, C. (2016) Nueva y posnueva gestión pública ¿Continuidad o ruptura de las doctrinas de reforma a partir de 1990? *Administración y Desarrollo*, 46(1), 100-125. ISSN-E 0120-3754

Chica, S. y Salazar, C. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Opera*, 28, 17-51. <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>

Christensen, T. y Fan, Y. (2016). Post-New Public Management: A new administrative paradigm for China? *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 389-404. <https://doi.org/10.1177/0020852316633513>

Christensen, T. y Lægreid, P. (2007). *Transcending New Public Management: The Transformation of Public Sector Reforms*. Routledge

Cohen, N. (2016) Forgoing new public management and adopting post-new public management principles: The on-going civil service reform in Israel. *Public Administration Development.*, 36, 20-34. <https://doi.org/10.1002/pad.1751>

Cordero, L. (2015). *Lecciones de derecho administrativo*. Thomson Reuters.

- Cristóvam, J. y Hahn, T (2019). Instrumentos de automação da defesa judicial aplicados pela administração pública federal brasileira: do eletrônico ao digital. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis, 1(18)*, 127-143.
<http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/317/210>
- Cruz, J. y Masson, M. (Ed.) (2014). *Transparent governance in an age of abundance*. Inter-american Development Bank.
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *E-Ciencias de la Información, 8(1)*, 101-118.
<http://dx.doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>.
- Cucho, M. (2017). Innovación tecnológica en el ámbito electoral: el caso de la ONPE. 360: *Revista de Ciencias de la Gestión, 1(2)*, 69-85.
<https://doi.org/10.18800/360gestion.201702.004>
- Da Silva, J., Bossoni, L., y Pereira, T. (2020). Digital Government in the Implementation of Public Services for the Realization of Social Rights in Brazil. *Seqüência Estudos Jurídicos e Políticos, 84*, 209-242,
<http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n89p209>
- Fabían, J. (2013). ¿Por qué prevalece el estado de derecho? Una aproximación comparada a las explicaciones centradas en la cultura de la legalidad. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado, 46(136)*, 239-285. ISSN 2448-4873
- Finol, L. (2021). Transparencia y Gobernanza en la Gestión de la Crisis de COVID-19. *Cuestiones Políticas, 39(68)*, 23-50.
<https://doi.org/10.46398/cuestpol.3968.01>
- Ford, E. (2019). *El reto de la democracia digital: hacia una ciudadanía interconectada*. ONPE.

Franciskovic, J., Hamann, A., y Miralles, F. (2020). ICT, an opportunity for citizen participation in subnational governments. *Revista republicana*, 29, 21-46. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>

[Fuster, D. \(2019\).](#) Qualitative Research: Hermeneutical Phenomenological Method, *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

Gao, X. y Lee, J. (2017). E-government services and social media adoption: Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*, 34(4), 627-634. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.005>

Gertrudis, M; Gértrudix, M. y Álvarez, S. (2016). Competencias informativas profesionales y datos abiertos. Retos para el empoderamiento ciudadano y el cambio social. *Revista Comunicar* 47, 39-47. <http://dx.doi.org/10.3916/C47-2016-04>

Giraldo-Dávila, A. y Maya-Franco, C. (2016). Modelos de ecología de la comunicación: análisis del ecosistema comunicativo. *Palabra Clave*, 19(3), 746-768. <https://doi.org/10.5294/pacla.2016.19.3.4>.

González, M. y Sánchez, J. (2013). Análisis de las estrategias del Gobierno colombiano para la inclusión de los ciudadanos en la Sociedad de la Información propuestas desde 2000 hasta 2011. *Revista de Estudios Sociales*, (47), 133-146. <http://dx.doi.org/10.7440/res47.2013.10>.

Guzmán, C. (2018). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Instituto Pacífico.

Hartmann, F. y Martins, R (2019). *Inteligência artificial e Direito*. Alteridade Editora.

- Hegel, G. (2000). *Enciclopedia de las ciencias filosóficas en compendio* (Trad. R. Valls). Alianza.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Kim, P. y Chung, Ch. (2016), Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y Política Pública*, 25(2), 627–662. ISSN: 1405-1079
- Kostytsky, M., Kushakova-Kostytska, N., Serdiuk, I., Gvozdik, O., y Pavlyshyn, O. (2020). The Analysis of the Essence on the Information Society in the Legal and Philosophical Context. *Cuestiones Políticas*, 37(65), 169-181. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.3865.13>
- Kvasnicova, T., Kremenova, I. y Fabus, J. (2016). From an analysis of e-services definitions and classifications to the proposal of new e-service classification. *Procedia Economics and Finance*, 39, 192-196. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30282-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30282-9)
- Llanes, M., Salvador, Y., Escalona, P. y Aguilera, E. (2019). Roadmap to advance to a modern public administration in Cuba. *Revista Reflexiones*, 98 (2), 95-112. <https://doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>
- Legorburu, P. (2020). El acceso al internet como un derecho fundamental en los tiempos de la COVID 19. En E. Ford y W. Weck (Ed.), *Internet y pandemia en las Américas* (pp. 25-58). Konrad Adenauer Stiftung.

- Loo, M. (2017). El significado del procedimiento administrativo. *Revista Derecho Del Estado*, 38, 155-175. <https://doi.org/10.18601/01229893.n38.06>
- López, J. (2021). Pensar el territorio desde los estudios organizacionales: conversaciones para el análisis organizacional en la dimensión espacial. *Innovar*, 31(79), 89-101. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n79.91891>
- Luna, L., Gil, J., y Sandoval, R. (2015). *Avances y retos del Gobierno Digital en México*. Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Ius Et Veritas*, 54(2), 66–99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Mendoza, D. (2018) *Comentarios al TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Tomo I*. Juristas Editores.
- Morón, J. (2017). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General: texto único ordenado de la Ley N° 27444*. Gaceta Jurídica.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2020), *The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government*, OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2020), *Digital Government Index: 2019 results*, OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2019), *Digital Government in Peru: Working Closely with Citizens*, OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>

- Organisation for Economic Co-operation and Development (2014), *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*, OECD Publishing, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>
- Orozco, J. (2018). El Marco Metodológico en la Investigación Cualitativa. Experiencia de un trabajo de tesis doctoral. *Revista Científica de FAREM-Estelí Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 7(27), 25-37. <http://dx.doi.org/10.5377/farem.v0i27.7055>.
- Panayiotou, N. y Stavrou, V. (2021). Government to business e-services – A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, 38-2, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101576>.
- Patrón, P. y Díaz, M. (2019). Procedimiento administrativo electrónico. *Lumen*, 14 (1), 105-117. <https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n1.1209>
- Pollitt, C. (2016). Managerialism Redux? *Financial Accountability y Management*, 32(4), 429-447. <https://doi.org/10.1111/faam.12094>
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. y De Souza, F. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. *RAP Brazilian Journal of Public Administration*, 52(4), 630-649. <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Quintero, C. (2017). Gobernanza y teoría de las organizaciones. *Perfiles latinoamericanos*, 25(50), 39-57. <https://doi.org/10.18504/pl2550-003-2017>
- Ramos, R. y Arevalo, M. (2018). The prevalence of the knowledge society or the information society as structuring elements of the social system. *Prisma Social*, 20, 333-346. ISSN-e 1989-3469

Reddick, C. (2010) *Comparative EGovernment*. Springer.

Schettini, P., y Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. Edulp Editorial de la Universidad de la Plata.
<https://doi.org/10.35537/10915/49017>

Shrestha, N., Shad, M., Ulvi, O., Khan, M., Karamehic-Muratovic, A., Nguyen, U., Baghbanzadeh, M., Wardrup, R., Aghamohammadi, N., Cervantes, D., Nahiduzzaman, K., Zaki, R., y Haque, U. (2020). The impact of COVID-19 on globalization, *One Health*, 11(20). <https://doi.org/10.1016/j.onehlt.2020.100180>

Sierra Gutiérrez, L. (2016). La paradójica centralidad de las teorías de la comunicación: debates y prospectivas. *Palabra Clave*, 19(1), 15-56.
<https://doi.org/10.5294/pacla.2016.19.1.2>.

Soriano, J. (2018). Economistas y juristas en la pugna entre estado social, estado de derecho: recuperación de un debate. *Ars Boni et Aequi*, 14(1), 49-82.
<http://dx.doi.org/10.23854/07192568.2018141Soriano49>

Tobón, S.; Guzmán, C., Hernández, J. y Cardona, S. (2015). Sociedad del Conocimiento: Estudio documental desde una perspectiva humanista y compleja. *Revista Paradigma*, 36(2), 7 – 36. ISSN 1011-2251

Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C., y Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.
<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Torres, J. (2015). Teorías en torno a la globalización y sus implicaciones para el desarrollo económico latinoamericano. *Economía informa*, 391, 32-53.
<https://doi.org/10.1016/j.ecin.2015.05.003>

Twizeyimana, J., y Andersson, A. (2019). The public value of E-government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

Valenzuela, L., Collantes, Z., y Durand, E. (2020). On digital governance, digital policy and education. *Revista Eleuthera*, 22(2), 88-103. DOI: 10.17151/eleu.2020.22.2.6.

Weber, M. (2002). *Economía y sociedad*. Fondo de cultura económica.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Gobernanza digital y tramitación de procedimientos administrativos de los expedientes de un programa de infraestructura nacional

AUTOR: Sánchez Ponce, Lyceth Luisa Flor

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Información de						Fuente documental
							Sujeto 1: RRCJ	Sujeto 2: HRBL	Sujeto 3: JPRF	Sujeto 4: RJLL	Sujeto 5: JPF	Sujeto 6: JRD	
Análisis de la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	En los últimos años se han aplicado las TIC en la gestión de las entidades públicas, dicho concepto ha evolucionado hasta gestarse un modelo de gobernanza digital, siendo necesario determinar su importancia en la tramitación de los procedimientos administrativos.	¿Por qué es importante analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL?	Analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	Identificar las consecuencias de los servicios digitales en los procedimientos administrativos electrónicos	Gobernanza Digital (Luna et al., 2015)	Servicios digitales							Luna et al (2015). El gobierno digital es la identificación, planeamiento, implementación y aplicación de TIC's por el gobierno para prestar mejores servicios a los ciudadanos, generar valor público mejorando la administración, garantizar los valores democráticos y desarrollar e institucionalizar el marco normativo que faciliten las modificaciones organizacionales necesarias.
				Identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Administración digital							
				Identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Democracia digital							
				Identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Política Pública digital							
				Analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital	Procedimientos Administrativos (Guzmán, 2017)	Procedimiento administrativo electrónico						Guzman (2017). Los procedimientos administrativos son el conjunto de actividades realizadas por la Administración para la emisión de un acto administrativo, a través de un procedimiento, en cumplimiento de los plazos de tramitación y notificando válidamente al usuario para generar eficacia de la decisión.	
				Analizar las consecuencias de la notificación electrónica en la gobernanza digital.		Notificación electrónica							

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos: Entrevista Cualitativa

N	CATEGORIA: GOBERNANZA DIGITAL
1	¿Coménteme qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos?
2	¿Identifica usted que la política digital es importante para los directivos de la entidad?
3	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario?
4	¿Hábleme si los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados por la entidad?
5	¿Cuéntame piensa usted que implementar una política de gobierno digital en la entidad genera procedimientos administrativos íntegros?
6	¿Identifica usted que la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibilita y fomenta implementar una política de gobierno digital?
CATEGORIA: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
1	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos como forma prestación de servicios de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital?
2	¿Háblame sobre qué bondades identificada en la tramitación digital de los procedimientos administrativos?
3	¿Le causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?
4	¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?
5	¿Usted considera que el uso de las notificaciones electrónicas contribuye a implementar la gobernanza digital en la entidad?
6	¿Hábleme qué bondades identifica en el uso de notificaciones electrónicas?

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: JUICIO DE EXPERTOS

Nº	CATEGORIA: GOBERNANZA DIGITAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Coménteme qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos?	X		X		X		
2	¿Identifica usted que la política digital es importante para los directivos de la entidad?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario?	X		X		X		
4	¿Hábleme si los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados por la entidad?	X		X		X		
5	¿Cuéntame piensa usted que implementar una política de gobierno digital en la entidad genera procedimientos administrativos íntegros?	X		X		X		
6	¿Identifica usted que la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibilita y fomenta implementar una política de gobierno digital?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Sonia Lidia Romero Vela DNI:

40117025

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 21 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

DNI: 40117025

Nº	CATEGORIA: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos como forma prestación de servicios de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital?	X		X		X		
2	¿Háblame sobre qué bondades identificada en la tramitación digital de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
3	¿Le causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	X		X		X		
4	¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?	X		X		X		
5	¿Usted considera que el uso de las notificaciones electrónicas contribuye a implementar la gobernanza digital en la entidad?	X		X		X		
6	¿Hábleme qué bondades identifica en el uso de notificaciones electrónicas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Sonia Lidia Romero Vela DNI: 40117025
Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 21 de mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI: 40117025

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: JUICIO DE EXPERTOS

Nº	CATEGORIA: GOBERNANZA DIGITAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Coménteme qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos?	X		X		X		
2	¿Identifica usted que la política digital es importante para los directivos de la entidad?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario?	X		X		X		
4	¿Hábleme si los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados por la entidad?	X		X		X		
5	¿Cuéntame piensa usted que implementar una política de gobierno digital en la entidad genera procedimientos administrativos íntegros?	X		X		X		
6	¿Identifica usted que la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibilita y fomenta implementar una política de gobierno digital?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Huber Barreto Loyola DNI: 40405069
Especialidad del validador: Experto / Magíster en dirección de tecnologías de información

Lima, 10 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI: 40405069

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	CATEGORIA: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos como forma prestación de servicios de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital?	X		X		X		
2	¿Háblame sobre qué bondades identificadas en la tramitación digital de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
3	¿Le causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	X		X		X		
4	¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?	X		X		X		
5	¿Usted considera que el uso de las notificaciones electrónicas contribuye a implementar la gobernanza digital en la entidad?	X		X		X		
6	¿Hábleme qué bondades identifica en el uso de notificaciones electrónicas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: **HAY SUFICIENCIA**)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Huber Barreto Loyola DNI: 40405069
Especialidad del validador: Experto / Magíster en dirección de tecnologías de información

Lima, 10 de junio del 2021



- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

DNI: 40405069

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: JUICIO DE EXPERTOS

Nº	CATEGORIA: GOBERNANZA DIGITAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Coménteme qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos?	X		X		X		
2	¿Identifica usted que la política digital es importante para los directivos de la entidad?	X		X		X		
3	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario?	X		X		X		
4	¿Habléme si los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados por la entidad?	X		X		X		
5	¿Cuentáme piensa usted que implementar una política de gobierno digital en la entidad genera procedimientos administrativos íntegros?	X		X		X		
6	¿Identifica usted que la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibilita y fomenta implementar una política de gobierno digital?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: DNI: 43297741

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Juan GODOY CASO
DNI 43297741

Nº	CATEGORIA: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos como forma prestación de servicios de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital?	X		X		X		
2	¿Habláme sobre qué bondades identificada en la tramitación digital de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
3	¿Le causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	X		X		X		
4	¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?	X		X		X		
5	¿Usted considera que el uso de las notificaciones electrónicas contribuye a implementar la gobernanza digital en la entidad?	X		X		X		
6	¿Hábleme qué bondades identifica en el uso de notificaciones electrónicas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: DNI: 43297741

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Juan GODOY CASO
DNI 43297741

Anexo 4 Base de Datos (respuestas de los participantes)

Sujeto 1:

Ámbito temático	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Preguntas de Entrevista	Información de		
					Sujeto 1: RRCJ	Observación	
Análisis de la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	Identificar las consecuencias de los servicios digitales en los procedimientos administrativos electrónicos	GOBERNANZA DIGITAL	Servicios digitales	¿Cuentáme si la entidad usa servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos?	En este momento sí, estamos utilizando servicios digitales en general, creo que a partir de esta coyuntura que es la pandemia por la emergencia sanitaria, ha ido mejorando cada vez más los servicios digitales desde la perspectiva mía, sobre todo como recursos humanos veo yo en el tema de mesa de partes virtual, las notificaciones por los correos electrónicos para el caso de ST-PAD, en el caso mío, si hablamos de la digitalización de la tramitación del procedimiento, aunque el proceso de concursos que ahora los llevamos en su totalidad de manera virtual y yo sí entiendo, que la tramitación del procedimiento, aunque el proceso de concurso cas no es un procedimiento administrativo, sí ya se ha virtualizado.	Manifiesta que mucho de la virtualización de nuestros procedimientos han sido generados por la situación en la que nos encontramos.	
				¿Habláme qué tipo de servicios digitales conoce y usa frecuentemente?	Mira los trámites administrativos que ingresan por parte de los recurrentes -osea los administrados a PVN- y como me ha tocado a mí, entran por mesa de partes virtual siguen su procedimiento, llegan a ser atendidos y nosotros de manera virtual también procedemos a tramitar y a contestar o acabar el procedimiento; en este momento ya nada es físico, por lo menos, en algunos procedimientos administrativos que maneja recursos humanos -te hablo explícitamente de recursos humanos-; por otro lado, nosotros casi todo estamos tramitando en el procedimiento administrativo disciplinario: notificaciones, resoluciones de manera virtual, esa es mi experiencia		
	Identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Administración digital	¿Qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos?	Ha acelerado mucho en la digitalización, la pandemia por la emergencia sanitaria, en principio para operativizar el trámite administrativo de la entidad, sí ha trabajado, sí, sí ha mejorado versus lo que se tenía antes; pero creo que todavía no es el óptimo, pero también pienso que en esa lógica, que hay mucho de los trámites administrativos que podríamos trabajarlos de manera virtual, pero creo que también los operadores no, no acompañamos el cambio; estamos acostumbrados al papel al formato físico y el tema digital lo limitan, por como hemos venido trabajando antes y pues se ha cambiado hoy y eso no está interiorizado por lo menos en el grupo de compañeros.		
				¿Considera usted importante implementar la política digital dentro de la entidad?	En definitiva esto alivia el trabajo nos ayuda a descongestionar bastante, siempre y cuando, esté bien entendido los flujos, te comenté en algún momento se trató de hacer esto de dinamizar, digitalizar, de generar sistemas que permitan y que ayuden y den soporte para el trabajo que se realiza, pero no culminó, se quedó en el proyecto y nos lo culminamos; creo que dentro de esos tantos se trabajó algo del área de operaciones y no, no siguió avanzando.		
	Identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Democracia digital	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario?	Como te repito en un inicio, esto te hablo de fines de 2019 e inicios del 2020, sí fue coordinada con cara área usuaria para poder trabajar este no solamente áreas específicas sino de manera integral se coordinó, pero lo que finalmente ha arrojado lo que tenemos en este momento no ha sido consensuado, fue trabajado a medias pero no se realizó, hubo en un inicio una voluntad pero ahí quedo.		
				¿Cuéntame los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados?	En un inicio sí hubo aportes, pero esos aportes no terminaron de ser plasmados y esto no ha variado; no pues no la respuesta sería no, no habido aportes ni canales de mejora de parte de las áreas usuarias.		
	Identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Política Pública digital	¿Considera usted que implementar una política de gobierno digital genera procedimientos administrativos íntegros?	Definitivamente, el hecho de que lo trabajemos de manera digital ayuda, nos ayuda mucho, el tema de vamos a decirlo así, el "cambioso" de documentos eso no existiría, no se podría ser muy imposible muy difícil; además que, iríamos de acuerdo a norma acuerdate que la misma, los procedimientos administrativos desde la perspectiva de la Ley N° 27444, te facilitan eso también.		
				¿Considera si la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital?	Mira nosotros nos hemos reunido parte del 2019, en 2020 al inicio y ya no recuerdo, pero de ahí está todo casi todo el 2020 no nos hemos reunido. hemos estado trabajando algunos planes algunos pero creo que no está inconcluso		
	Analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital		PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Procedimiento administrativo electrónico	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital?	Sí claro, yo lo entiendo cómo parte de, creo que sí, creo que sí ayuda	
					¿Cuénteme usted confía en las resoluciones o documentos firmados digitalmente o prefiere los físicos?	Particularmente, este entiendo que en la validez de las firmas digitales en ese sentido no tengo ninguna desconfianza creo validamente que tienen el mismo valor.	
					¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?	Primero que si estos son amigables, deberían aliviarte el trabajo, en la manera de atender al administrado al usuario, creo yo que esto, que la digitalización, la virtualización de un trámite administrativo, primero que lo hace más transparente, es transparente; y segundo, que si es amigable le da mayor facilidad al trabajador como al administrado de sacar el expediente mucho más rápido.	
					¿Te causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	Sí, creo que es un trámite más administrativo de PVN y es el seguimiento del expediente, lo que pasa es que el seguimiento el expediente con la firma de este no está enlazado, entonces a veces un expediente tú lo tienes en un sistema y para firmar, lo tienes en otro y tienes que estar sacando, cargando el expediente para que puedas firmar, esto te complica un poco y no ayuda.	
	Analizar las consecuencias de la notificación electrónica en la gobernanza digital.		Notificación electrónica	¿Cómo han reaccionado los usuarios frente a las notificaciones electrónicas realizadas?	Dependiendo, por ejemplo, si hablamos de un procedimiento simple, como la obtención de un certificado, nunca he tenido inconvenientes siempre han dado conformidad a lo que se les ha enviado, pero cuando hablamos de procedimiento administrativo disciplinario y dónde te exige que tengas tu el acuse de envío para darle para no conculcar un derecho el derecho a la desfensa, éste a veces no, no tengo respuesta y eso demora me dilata.		
				¿Los administrados tienen confianza en la validez de las resoluciones digitales?	No, no he tenido rechazo, ninguno de parte de los administrados no, no habido reclamos		

Sujeto 2:

Ámbito temático	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Preguntas de Entrevista	Información de	
					Sujeto 2 HRBL	Observación
Análisis de la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	Identificar las consecuencias de los servicios digitales en los procedimientos administrativos electrónicos	GOBERNANZA DIGITAL	Servicios digitales	¿Cuéntame si la entidad usa servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos?	Servicios digitales para procedimientos administrativos, internamente sí, externo en la subdirección de operaciones pero que acompañaban a un expediente en físico, o sea, no era 100% digital	
				¿Habláme qué tipo de servicios digitales conoce y usa frecuentemente?	La recepción de documentos o expedientes administrativos a través de correo electrónico, también, se oficializó con una resolución el servicio de actualizaciones para transporte pesado, me parece menos de 48 toneladas y luego, bueno, la página web se puede y consulta de documentos, se puede llamar también servicio digital pero en lo que a mí respecta yo no lo llamaría, pero sí hay algunos profesionales que sí lo consideran como un servicio digital, la difusión de información consulta de información a través de páginas web. Porque para mí personalmente, un servicios digitales es que el usuario realice a través de este servicio digital información de ida y vuelta ya, por ejemplo, este yo ingreso cierta información a un sitio a un servicio digital y obtengo automáticamente otra información. Entonces para mí personalmente eso es un servicio digital 100%, como te digo, hay otros servicios que los llaman digitales que solamente es de ida, no, o sea la notificación electrónica es solamente de ida, la institución utiliza este mecanismo para informar de algo al usuario al administrado; por ello, la página web no es un servicio digital pero sí lo es la consulta de documentos.	
	Identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Administración digital	¿Qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos?	Me parece que como toda institución, se vio forzado a hacerlo producto del covid, entonces se forzó tal así que provias no se dice hasta ahorita ya tiene su plan de gobierno digital, no, tuvimos en esa época un plan de gobierno digital, pero sin embargo, se impulsaron algunos servicios digitales.	
				¿Considera usted importante implementar la política digital dentro de la entidad?	Fundamental para mí, pero hay algo que destacar que un servicio digital no necesariamente es tecnología ya, generalmente sí en un 90% pero algunos servicios que lo puedes llamar digital pero que no utiliza la tecnología al 100%, hecha esa aclaración; para mí, como ingeniero de repente me gana mi corazóncito no, pero es fundamental tener servicios digitales; ya el gobierno está tratando de darle vuelta al hecho que el administrado vaya hacia tu oficina o hasta nuestras oficinas para pagar y recibir un servicio; con los servicios digitales, el gobierno está utilizando esto para ir hacia el administrado, claro ejemplo, fue el proyecto de Operaciones, terminarse sería 100% digital, porque el administrado ya no tiene que ir a las oficinas, lo puedo hacer desde cualquier lugar a cualquier hora y todo sería automático con valor legal, sobre todo entonces para mí es fundamental que todas las instituciones del Estado deberían estar presentes en ese canal.	
	Identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Democracia digital	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario?	Sí, desde la concepción y desde la conformación del equipo de trabajo, sí más no recuerdo hice una revisión de todos los proyectos que habían impulsado en PVN ninguno, por ejemplo, se conformó como un equipo de trabajo y lo peor es que en ninguno de esos proyectos participó alguien que tenga experiencia en diseño de sistemas orientado al usuario y al ciudadano, al cliente ya, en la conformación del equipo, por ejemplo, tenemos un diseñador y se contrató un profesional experto en experiencia de usuarios; desde ahí ya la orientación era diferente, no pensando en que generalmente los ingenieros pensamos qué es lo más fácil para mí hacer pero debemos pensar en qué es lo más fácil para el usuario, lo importante es que éste se sienta contento; entonces, por lo que revise y por lo que pude ver en los proyectos fue la primera vez que se contrató a alguien con esas características.	
				¿Cuéntame los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados?	En el plan inicial sí, inclusive me reuní con el comité de los transportistas de transporte pesado, el plan era desarrollar y que ellos lo prueben pero lamentablemente en marzo en la quincena de marzo llegó la pandemia y ya no se pudo hacer esa ida y vuelta, porque ese era el objetivo; sin embargo, en el desarrollo lo chicos del equipo hicieron pruebas con usuarios que son externos al proyecto cogimos usuarios de operaciones, los chicos los evaluadores nos ayudaron bastante, tanto en la parte del cliente como en la parte de ellos bien.	
	Identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Política Pública digital	¿Considera usted que implementar una política de gobierno digital genera procedimientos administrativos íntegros?	De hecho, tener una mesa de partes virtual ya ahí no hay cómo le cambias la fecha y la hora de presentación ya, porque si lo cambian internamente supongamos programadores, todo queda registrado porque la base de datos son auditadas luego, entonces ahí ya hay un acto de transparencia total. No hay que yo llegue a la cola y luego lo pusieron una hora antes y nada de ello; otro ejemplo, para operaciones las autorizaciones diarias se iban a obtener al instante ahí evitas totalmente este tramitadores, cero intermediarios, entonces eso ayuda a la transparencia; además los sistemas pueden ser sometidos a auditorías.	
				¿Considera si la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital?	No, le faltaba mucho no, recuerdo que no había, por ejemplo, lineamientos para adquisición, uso y disposición de certificados digitales no no había lineamientos tampoco para darle formalidad al uso de firma digital. Entonces, por ejemplo, Operaciones iba a ser el primer cambio que se iba a dar, uno de los tres componentes o tres pilares de ese proyecto era el normativo porque justamente no había las herramientas. La normativa es lo que te avala todo, si no tienes la parte normativa de una casilla electrónica la vas a tener por las puras, porque lo puedes utilizar pero no tiene validez legal, si no tienes este normativa que respalde tu estandarización de procesos tampoco puedes hacer cambios. Sin normativa nada sería oficial.	
	Analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital		Procedimiento administrativo electrónico	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital?	Partiendo de que gobernanza digital es el conjunto de estructuras, herramientas y también esté ahí que tener en cuenta que en la definición de gobernanza digital está las normas que permiten hacer el uso de las tecnologías de la información, partiendo de ahí, lo que tú me consultes es básico. Y si no tienes los procesos estandarizados, las estructuras, las normas, las herramientas, no vas a poder dirigir, evaluar ni supervisar el uso ni adoptar tecnologías digitales para tu organización.	
				¿Cuéntame usted confía en las resoluciones o documentos firmados digitalmente o prefiere los físicos?	Por mi formación yo soy cero papel, es más no sé si te ha pasado pero por ejemplo, hay meses que yo cobro y no lo veo en físico y hago pagos digitales y todo es en línea; eso mismo, por ejemplo, trato de hacer en las instituciones donde laboro y el marco normativo te da las bases, el Perú tiene su ley de gobierno digital, ley de certificados y firmas electrónicas, que te permiten te da el marco normativo para que puedas utilizar; es más, en COVID, no hay organización que no utilice certificados digitales bien o mal los están utilizando	
				¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?	Uno, no es necesario que vayas a trabajar físicamente o que te reúnas para firmar las resoluciones administrativas, es una de las ventajas y así como ello, por ejemplo, también están los costos, tiempo, entre otros.	
				¿Te causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	La principal limitación son las personas ya, porque tú le pones una firma digital al documento y así tenga 100 hojas, tu firmas una sola vez y habilitas todo el contenido, pero las personas nos gusta que esté el visto bueno en todas las páginas porque si no lo desconocen; entonces es un desconocimiento de ello; otro ejemplo, es que en el físico nos gusta sacar copias de copias y las adjuntas y son copias de lo que ya vienen en el expediente y se duplica la información, en el expediente digital ya no hay eso. El inconveniente desde el punto de vista tecnológico es la capacidad de infraestructura y redes para poder hacer estos procedimientos digitales o electrónicos, nos pasó que el correo se llenaba rápido; nos pasó que los archivos en los sistemas llegaron a su tope, también el ancho de banda ya no es el mismo porque antes los documentos mi secretaria lo llevaba en la mano a partir de las 3 de la tarde todos los días a entregar y recibir por todos los pisos de Provias, ahora esa tarea era digital, era por los sistemas o por el correo, entonces ese tráfico demanda mayor ancho de banda. Y el tercer inconveniente son los procesos, si tus procesos no están orientados a lo digital no hay forma de hacerlos digitales; por ejemplo, cuando pides copia de documentos o licencias, en lo digital no hay copia se debe validar a través de la página web de SUNARP o RENIEC, por ejemplo. Las tres limitantes son procesos, infraestructura tecnológica y personas.	
Analizar las consecuencias de la notificación electrónica en la gobernanza digital.	Notificación electrónica	¿Cómo han reaccionado los usuarios frente a las notificaciones electrónicas realizadas?	En el 2018 implementé las notificaciones electrónicas con el Jurado Nacional de Elecciones, y fue cuando vino a buscarme un alcalde, me dijo ingeniero vengo a saludarlo y vengo a decirle que agradezco mucho el servicio de notificaciones electrónicas porque yo me iba de un lugar a otro y en el trayecto me llegaba que ya estaba resuelta mi tacha, que ya estaba resuelta la inclusión, que ya estaba resuelto x cosas; yo antes tenía que acercarme a la sede de la entidad y estar viendo las pizarras. Impacta para bien pero también para mal ciertos abogados se dan como no notificados porque no les conviene, pero para eso está la base normativa para establecer cuándo uno debe ser notificado.			
		¿Los administrados tienen confianza en la validez de las resoluciones digitales?	Te voy a contar una experiencia actual, definitivamente sí, en el Jurado Nacional de Elecciones, ya los abogados o personeros los candidatos, no se sienten cómodos con el físico y cuando se les notifica electrónicamente a su celular van y dicen acá está la resolución tienen confianza.			

Sujeto 3:

Ámbito temático	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Preguntas de Entrevista	Información de		
					Sujeto 3 JPRF	Observación	
Análisis de la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	Identificar las consecuencias de los servicios digitales en los procedimientos	GOBERNANZA DIGITAL	Servicios digitales	¿Cuentáme si la entidad usa servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos?	Sí, estamos usando esas plataformas.		
				¿Habláme qué tipo de servicios digitales conoce y usa frecuentemente?	Estamos usando los correos electrónicos, ahora para tener el acceso remoto usamos el CISCO y el Forticlient, incluso para tramitar este los expedientes lo hacemos a través del STD.		
	Identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Administración digital	¿Qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos?	Es una buena alternativa para hacer el proceso mucho más rápido nos facilita nosotros que trabajamos con la plataforma el acceso digital al expediente, ya no tenemos que estarnos llevando cargando los expedientes físicos, ya que en el transcurso de transportar los expedientes físicos se pueden tanto dañar o por ahí extravíar algún documento, es una muy buena alternativa.		
				¿Considera usted importante implementar la política digital dentro de la entidad?	Sí, tiene que ser algo importante es más como te vuelvo a repetir esto acelera el proceso de evaluación, nosotros evaluamos expedientes que tienen un límite de tiempo, a partir de que hemos estado dentro de este proceso de digitalizar, nuestro rango de evaluación, antes evaluamos en 15 días, ahora lo podemos entregar en 10 días o hasta en 8 días, es muy muy rápido muy buena.		
	Identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Democracia digital	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario?	Claro porque la vía es más directa con el administrado, el usuario ya no está de repente, que dónde voy a las consultas en qué área, entonces nosotros a través de correos electrónicos que nos llegan directamente a una base de datos que tenemos; entonces, respondemos directamente también al administrado, ya no se vuelve un teléfono malogrado, le quitamos lo que es la duda más rápida para el usuario.		
				¿Cuéntame los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados?	El usuario mismo no, pero siempre, o sea, a través de algún correo nos comentan que puede haber una plataforma para que puedan presentar una mejora, claro con la opinión de ellos, porque ingresan expedientes a nivel nacional, entonces no todas las personas están capacitadas para acceder a una computadora y resolver el problema que tienen, no todos tienen la misma capacidad de la informática, eso en el caso de los usuarios.		
	Identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Política Pública digital	¿Considera usted que implementar una política de gobierno digital genera procedimientos administrativos íntegros?	Sí, como te repito, esto agiliza el tiempo del proceso del trámite, aparte que al tener digital todo esto, todo se guarda en una base de datos, ya no estamos como de repente con lo físico que, de repente, ya tenemos que guardar esto tenemos que escanear los documentos, entonces ese proceso de estar escaneando ya obviamos y directamente ya se va a una base de datos y se guarda, para que posteriormente, si queremos algún documento se busca y se saca rápidamente.		
				¿Considera si la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital?	A mí parecer creo que todavía no, debe estar en proceso, pero no, no estoy muy enterado.		
	Analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital		PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Procedimiento administrativo electrónico	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital?	Sí, eso contribuye, todo el mundo ya se maneja ahora digital, más con el tema de la pandemia todo es digital pienso que se debe manejar una gobernanza digital a través de eso.	
					¿Cuénteme usted confía en las resoluciones o documentos firmados digitalmente o prefiere los físicos?	Lógico, no te voy a mentir uno a veces quiere ver, pues no una firma a puño, pero también sabemos, hemos aprendido que por el tema de la pantalla es un poco imposible, pero eso no le quita el marco legal a la firma digital y sí, yo sí confío en los dos, solo que uno pesa más que el otro.	
					¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?	La reducción de tiempo, de la experiencia te digo que sí nos ha ido muy bien con esto que es la reducción de tiempo, que es lo que más se quejaban los usuarios, que porque a veces los expedientes se traspapelaban, entonces era un poco complicado, pero ahora con lo digital, tú vas ingresando a número de expediente que tienes, lo descargas, evalúas le remites todo lo que tienes que remitir y ya sacas los informes y al siguiente día o lo que demora el proceso se le está enviando al usuario. La accesibilidad al expediente, todo se busca en la base de datos.	
					¿Te causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	No, no he tenido ningún problema por esa parte.	
	Analizar las consecuencias de la notificación electrónica en la gobernanza digital.		PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Notificación electrónica	¿Cómo han reaccionado los usuarios frente a las notificaciones electrónicas realizadas?	A ver, algunos agradecen y nos felicitan ante la accesibilidad, como te comento, ellos mientras más rápido reciban sus documentos están contentos, nos han felicitado y agradecido por lo rápido que estamos actuando.	
					¿Los administrados tienen confianza en la validez de las resoluciones digitales?	Al principio como que no, como era algo nuevo, como que todavía les quedó la duda, pero transcurrido los días ya tienen toda la confianza que todo es digital, hay una plataforma donde ellos también pueden ver el proceso de su evaluación como va evolucionando y también incluso ahora tenemos una plataforma donde ellos pueden revisar su resolución como digo todo queda en una base de datos, en esa base de datos ellos pueden visualizar su resolución, en caso por ahí lo extravíen.	

Sujeto 4:

Ámbito temático	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Preguntas de Entrevista	Información de		
					Sujeto 4 RJLL	Observación	
Análisis de la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	Identificar las consecuencias de los servicios digitales en los procedimientos	GOBERNANZA DIGITAL	Servicios digitales	¿Cuentáme si la entidad usa servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos? ¿Habláme qué tipo de servicios digitales conoce y usa frecuentemente?	Sí, utiliza dos servicios: el Sifirma y el refirma, el Sifirma bueno es un aplicativo bajo un entorno web, es para implementar firmas digitales a los documentos y el REFIRMA es un aplicativo para poder visualizar si es que la firma es verificada dentro del marco legal. Actualmente el SIFIRMA ese aplicativo lo uso diariamente.		
	Identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos		Administración digital	¿Qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos? ¿Considera usted importante implementar la política digital dentro de la entidad?	Bueno, me parece buena la implementación para la transformación digital puesto que, es un procedimiento eficiente promueve la transparencia, etc. Considero que es importante porque permite darle validez a los documentos notificados a los administrados.		
	Identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Democracia digital	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario? ¿Cuéntame los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados?	Considero que las acciones fueron pensadas en el usuario de proceso digitalizado y en el administrado también. Eventualmente, se lleva a cabo reuniones abiertas del equipo de Operaciones donde se permite plantear mejoras.		
	Identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Política Pública digital	¿Considera usted que implementar una política de gobierno digital genera procedimientos administrativos íntegros? ¿Considera si la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital?	Considero que sí, porque hay justamente aplicativos que permiten que verificar la validez, bueno, en el caso específico del SIFIRMA conlleva o tiene código QR y códigos alfanuméricos, eso permite verificar la existencia del documento digitalizado. Sí, justamente a mediados de junio aproximadamente salió bueno, el informe 14-2020-mtc, donde se implementó el sistema el aplicativo del Sifirma dentro del marco.		
	Analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital		PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Procedimiento administrativo electrónico	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital? ¿Cuénteme usted confía en las resoluciones o documentos firmados digitalmente o prefiere los físicos?	En efecto, porque genera todas las etapas correspondientes y es un poco eficiente digamos la tramitación lleva todas las etapas al igual que el proceso de forma presencial, así que considero que sí. Confío en los documentos firmados digitalmente, tienen digamos certificados emitidos por la RENIEC donde uno firmó una declaración jurada y aparte se puede verificar la validez - como ya lo había dicho- mediante los códigos QR también.	
					¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo? ¿Te causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	Entre las ventajas es la transparencia, la eficiencia y lo que considero particularmente yo es que el proceso se lleva a cabo más rápido, todos los documentos que se generan se notifican al administrado el mismo día y a comparación de la forma presencial es un poco más rápido. No, es sumamente sencillo.	
		¿Cómo han reaccionado los usuarios frente a las notificaciones electrónicas realizadas?			Todo cambio conlleva digamos a realizar ajustes para poder implementar ajustes de los procesos administrativos para poder implementar estos procesos digitalizados, los administrados realizaban varias preguntas, tenían varias dudas, para ver cuál era la forma correcta de realizar los procesos, enviando correos, pero ya a medida que el proceso se implementó se solidificó todo el procedimiento ya incluso los administrados felicitan por la rapidez en lo que se está atendiendo, las dudas fueron al inicio.		
		¿Los administrados tienen confianza en la validez de las resoluciones digitales?			Bueno, han habido casos donde los usuarios prefieren los documentos de forma física porque su duda es en este caso que la balanza le solicita el documento; pero de forma digital también se copia todas las notificaciones de los administrados a la SUTRAN, entonces SUTRAN ya tiene conocimiento de ello y con eso le da toda la validez, independientemente de las firmas y los sellos, también tiene toda la base de los documentos que se notifican. Se ha llegado a un acuerdo de interoperabilidad con SUTRAN para evitar que se pida el físico de los documentos.		

Sujeto 5:

Ámbito temático	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Preguntas de Entrevista	Información de		
					Sujeto 5 JPF	Observación	
Análisis de la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	Identificar las consecuencias de los servicios digitales en los procedimientos	GOBERNANZA DIGITAL	Servicios digitales	¿Cuentáme si la entidad usa servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos? ¿Habláme qué tipo de servicios digitales conoce y usa frecuentemente?	Claro, a raíz de la pandemia se dio un mayor enfoque a este tipo de servicios, si bien existía uno, no tenía un proceso íntegro.		
	Identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Administración digital	¿Qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos? ¿Considera usted importante implementar la política digital dentro de la entidad?	Claro las acciones fueron buenas y para digitalizar los procedimientos se levantaron flujogramas mapeando todo el proceso, haciendo estudios de las operaciones y posibles cuellos de botella, planteando mejoras, simplificaciones de algunas operaciones y; sin embargo, aún sabemos que este tipo de procedimientos de digitalización tiene un proceso de mejora continua, siempre hay herramientas nuevas que pueden ayudar a trabajar, y lo que se desea es una plataforma donde podamos tener una interoperabilidad con otras entidades públicas Claro es de suma importancia, tenemos que ir acorde al desarrollo de la tecnología y las herramientas que esta nos va proporcionado al pasar el tiempo, siempre con el fin de facilitar sobretodo al administrado y a su vez, también que tenga un impacto en nuestra eficiencia como gestores públicos.		
	Identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Democracia digital	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario? ¿Cuéntame los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados?	Claro siendo una entidad pública siempre se tiene el deber de poner primero al ciudadano, al administrado, no sólo facilitándole los procedimientos, también los medios de comunicación y sobre todo en esta pandemia cuidar su salud. No de una manera directa, si bien es cierto, la plataforma o este otro procedimiento digitalizado, lo diseña o es diseñado por profesionales, pero sí siempre se ve el enfoque y el impacto social que puedan tener estos, sobre todo por el grado de instrucción y la sociabilización con la tecnología del administrado y siempre se tiene que tener en cuenta la visión de ellos respecto a la plataforma y de acuerdo de ello, se pueden plantear mejor y muchas veces simplificar procedimientos o cambiarlo. Si se reciben correos electrónicos de consultas de parte de los administrados las que son atendidas por correo y cuando vemos que es una conducta general, sacamos comunicados que son difundidos a través de las redes sociales y página web de PROVIAS.		
	Identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Política Pública digital	¿Considera usted que implementar una política de gobierno digital genera procedimientos administrativos íntegros? ¿Considera si la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital?	Sí, puesto que estos procedimientos están propuestos y diseñados para tratar la solicitud desde el inicio hasta el final, de la recepción de las solicitudes hasta la notificación del administrado. Todo procedimiento en el cual trabajamos debe estar respaldado por este marco legal, y a la vez también ha sido uno de los mayores inconvenientes que hemos tenido, ya que algunas normas son ambiguas, porque son de años pasados, y frente a esta propuesta, ha tocado cambiar a muchos de ellos, modificar a muchos de ellos, inclusive en el área de gestión de autorizaciones se está trabajando en un nuevo proyecto de decreto supremo para modificar los requisitos y los procedimientos de otorgamiento de permisos de bonificación.		
	Analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital		PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Procedimiento administrativo electrónico	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital? ¿Cuéntame usted confía en las resoluciones o documentos firmados digitalmente o prefiere los físicos?	Claro la tramitación electrónica, cierto esa herramienta nos va ayudar a poder alcanzar lo que se quiere que es la gobernanza digital. Como profesional como evaluador conozco los medios de seguridad que pueden tener estos de estos documentos, y sí, sí confío en estos documentos firmados digitalmente incluso más que los físicos, porque estos documentos, hoy en día, trabajamos con el QR y el SIFIRMA y todos estos documentos quedan plasmados, quedan grabados en este software, que es de fácil consulta y todo ello, y este código QR -fuera de la firma digital- le da esa validez, esa seguridad.	
					¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo? ¿Te causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	Bueno hoy en día en nuestra realidad es una gran ventaja -fuera del factor tiempo y mucha vez también del dinero- es el factor salud, el hacerlo desde la facilidad de la casa le da un valor agregado al procedimiento; respecto al factor tiempo, antes se perdía tiempo en temas burocráticos, como era el ingreso manual por medio de Mesa de Partes, como era la posterior derivación manual de parte de la Mesa de Partes a la Subdirección, para luego de la Subdirección al Área de gestión de autorizaciones, para luego de eso a los evaluadores, era un pasamanos de un documento de un lado a otro, por guardar un cierto orden y a la fecha, se ha mejorado mucho y se plasma sobre todo en el área de permisos de bonificación, se plasma en los plazos de atención, si bien es cierto nuestro plazo de atención es de 15 días hábiles, a la fecha lo estamos resolviendo en 5 días hábiles máximo 8 días, entonces se puede ver el cambio para mejor. No, claro como todo procedimiento nuevo hay algunas dificultades al iniciar, pero a la fecha es mucho más fácil, claro que hay muchas cosas por mejorar sobre todo con el tema de la interoperabilidad para consultas Pero sí es una gran ventaja el tema de que los procedimientos se hayan digitalizado. A la fecha no tengo ninguna dificultad, me es más fácil trabajar de esta manera.	
		¿Cómo han reaccionado los usuarios frente a las notificaciones electrónicas realizadas? ¿Los administrados tienen confianza en la validez de las resoluciones digitales?			También al comienzo eran reacios a este cambio sentían que estos documentos no tenían un valor legal, hasta que ellos se fueron acostumbrando a esto y hoy en día, han reaccionado de manera positiva, sobre todo porque lo que los administrados quieren es que su solicitud se resuelva lo más pronto posible, entonces, eso es a lo que hemos llegado una vez implementado este procedimiento digital; en conclusión han reaccionado de manera positiva. Como mencioné antes tenían desconfianza -al iniciar- en la firma digital que no era de conocimiento de todos, pero como ha ido pasando el tiempo y como ellos ya han pasado las fiscalizaciones de SUTRAN, ya han entendido los sistemas de seguridad que tienen en la plataforma de permisos de bonificación emitidos por PROVIAS Nacional, hoy en día, ellos tienen total confianza en las resoluciones, mucho más que antes que podían ser documentos que talvez se podían falsificar.		

Sujeto 6:

Ámbito temático	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Preguntas de Entrevista	Información de		
					Sujeto 6 JRD	Observación	
Análisis de la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL	Identificar las consecuencias de los servicios digitales en los procedimientos administrativos	GOBERNANZA DIGITAL	Servicios digitales	¿Cuentame si la entidad usa servicios digitales para la tramitación de sus procedimientos administrativos? ¿Habláme qué tipo de servicios digitales conoce y usa frecuentemente?	Si, ciertamente en el área que estoy trabajando si, es que usamos servicios digitales, usamos correo electrónico, dentro del área también usamos WhatsApp, nos reunimos via streaming por la coyuntura y durante todos nuestros procesos de acuerdo al contexto de la pandemia, estamos trabajando con servicios digitales. Si bueno el WhatsApp para la comunicación permanente con los especialistas y responsables del área, también utilizamos el zoom para poder realizar estas reuniones, de la misma manera, más frecuente creo yo los correo electrónicos, ya que yo atiendo consultas a los usuarios y es una manera más directa de hablar con el usuario no; y bueno, esté todo esto es, para poder darle un mejor servicio que nosotros damos las autorizaciones de circulación especial y permisos de bonificación.		
	Identificar las consecuencias de la administración digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Administración digital	¿Qué opina sobre las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital de sus procedimientos administrativos? ¿Considera usted importante implementar la política digital dentro de la entidad?	La transformación digital, creo yo ha sido una gran oportunidad, desde ya más de un año por causa del coronavirus, se ha podido lograr digitalizar todos estos procesos, de poder hacer un mapeo y con mapeo de todo el proceso y mejorar las tareas, actividades que realizaba cada trabajador, cada especialista esto ha venido de la mano ayudándonos con plataformas digitales así como, el Registro Nacional de Transporte, SUNARP, RENIEC para poder hacer una validación más precisa, más exacta y con mayor transparencia y veracidad, todo esto se ha venido trabajando y pues se ha tenido mejores resultados no, se ha podido reducir tiempos y darle una atención oportuna al usuario, al administrado. Claro que sí, es de suma importancia porque esto evita o hay una mejor transparencia en el trabajo, con un mayor enfoque al usuario más que todo, sé mejoran estos tipos, hay una mejor interoperatividad dentro del área y bueno, la eficacia en cuanto a cada trabajador también evoluciona.		
	Identificar las consecuencias de la democracia digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Democracia digital	¿Considera usted que las acciones que la entidad ha realizado para la transformación digital fueron trabajadas pensando en el usuario? ¿Cuentame los usuarios de los procedimientos administrativos cuentan con un espacio para plantear mejoras a los servicios digitales brindados?	Considero que sí han sido trabajadas enfocandonos al usuario, porque la idea era mejorar esa atención, mejorar la satisfacción del usuario, a pesar de que bueno no se ha tomado ninguna parte ósea hacerle alguna encuesta al usuario o tratar de escuchar al usuario no; pero sabiendo poniéndonos en parte del usuario en el zapato de ellos, nosotros hemos realizado estas mejoras y eso es lo importante sí creo que esto esta enfocado hacia el usuario pensando en lo que quieren los administrados. No, actualmente no existe un espacio donde ellos puedan plantear la mejora los servicios, se ha tenido cortas charlas que sea brindado en tema de los requisitos y cómo van hacer los trámites pero en esa partes se ha podido presenciar ciertas inquietudes y mejoras que nosotros podíamos hacer también dentro de los correos electrónicos ellos mandan su consulta y muestran sus propuestas, pero no existe un espacio donde ellos puedan plantear estas mejoras de los servicios digitales.		
	Identificar las consecuencias de la política pública digital en la tramitación de los procedimientos administrativos		Política Pública digital	¿Considera usted que implementar una política de gobierno digital genera procedimientos administrativos íntegros? ¿Considera si la entidad tiene un marco legal (documentos, lineamientos, otros) que posibiliten y fomenten implementar una política de gobierno digital?	Claro que sí, ya que nosotros, brindamos estos procedimientos se trabajan desde el inicio del trámite y se realizan con una notificación electrónica hace que cada paso, cada proceso sea único, se tienen datos precisos, datos reales y todo esto bueno, todo funciona de manera adecuada y es más íntegro. Dentro del marco legal, no, creo que, se está realizando, un nuevo proyecto para poder mejorar estos lineamientos enfocados a la digitalización y bueno, actualmente se está trabajando con marcos legales que ya tiene bastante tiempo y como han sido prácticamente muy antiguos, no posibilita la digitalización no, pero sabemos pues que el gobierno, ha decretado en temas de innovación y el aprovechamiento de usos tecnológicos y esperamos de que para futuros se este implementando un nuevo marco legal con enfoque a la digitalización.		
	Analizar las consecuencias del procedimiento administrativo electrónico en la gobernanza digital		PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Procedimiento administrativo electrónico	¿Considera usted que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Entidad contribuye a implementar la gobernanza digital? ¿Cuentame usted confía en las resoluciones o documentos firmados digitalmente o prefiere los físicos? ¿Cuáles serían las ventajas de tramitar electrónicamente el procedimiento administrativo?	Si, yo creo que sí, porque bueno esto va a generar una mejor acercamiento al usuario no, tanto para los usuarios que están más alejado de nosotros ya que debido, a si nosotros estuviéramos trabajando de manera presencial no abarcamos a todos los usuarios, ya con estos servicios digitales creo yo se puede hacer que personas de distintas regiones del país logren realizar sus trámites y procedimientos a través de estos servicios digitales y esto contribuye muchísimo a la tramitación electrónica de estos procedimientos. Yo creo que las resoluciones que son firmadas digitalmente son mucho más veraces que los que son en físico, porque las que son tramitadas físicamente pueden ser adulteradas ya que, caso contrario eso no sucede con las resoluciones que son firmadas de manera digital ya que cuentan con estas cosas que nosotros realizamos, cuentan con el código QR, las cuales pueden ser leídas los fiscalizadores y pueden ver la veracidad del documento. Hay una mejora en el tiempo de tramitación, se mejora el flujo del trabajo, se reducen cerca del 100% de uso de papel, también se minimizan los procesos pueden realizar bueno, más que todo eso, hay un mejor trabajo; respecto al tiempo o plazo de tramitación, en un 80% creo yo -es lo que he podido percibir- se mejora la atención al usuario.	
					¿Te causa dificultad tramitar de manera digital un expediente de procedimiento administrativo?	Entiendo que poniéndome por parte del usuario, al comienzo quizás pueda ser un poco engorroso, para ello, dentro de las autorizaciones de nosotros que estamos en el área, se ha creado este videos tutoriales donde se puede ver y el usuario o el administrado se puede empapar y puede ir viendo y haciendo sus consultas a través del correo y esto es una manera de ellos mejorar el ritmo, de que ya en la primera quizás puede demorar mucho, no pueda conocer mucho el tema, en la segunda quizás es regular el tiempo que le tome, o ya a futuro para las siguientes trámites que haga va hacerlo más rápido; y bueno de la misma manera, por parte de nosotros, al comienzo también quizás para todos los chicos no, no funcionaba, estábamos acostumbrados a trabajar de una manera presencial teníamos nuestro ritmo de trabajo, pero ahora de la manera digital también creo que a la primera semana nos chocó un poco, pero después de agarrar el ritmo de trabajo con estos servicios digitales se ha podido mejorar enormemente: los tiempos, las respuestas, los trabajos, las validaciones y todas esas cosas, que en realidad nos saca un buen provecho a nosotros, nuestro trabajo y también damos un buen servicio al administrado.	
		¿Cómo han reaccionado los usuarios frente a las notificaciones electrónicas realizadas?			Se puede observar que ha sido de una manera positiva la forma en que han podido percibir los administrados, ya que, ellos pueden obtenerlo desde su móvil y no necesitan ni imprimir nada solamente, pueden mostrar a la persona fiscalizadora a través de su móvil y bueno esto ha generado bastante satisfacción al usuario.		
		¿Los administrados tienen confianza en la validez de las resoluciones digitales?			Bueno ciertos administrados sí han tenido esa confianza en la validez, quizás como todo proceso al comienzo, quizás es un poco engorroso no? porque a veces uno se acostumbra a recibir sus resoluciones de manera física, pero ahora con las resoluciones digitales, ellos han podido ver de qué es mucho más eficiente, pueden tener los documentos como te comentaba en el celular o en cualquier otro dispositivo y es de fácil manejo, ya que, por ejemplo, lo puedo tener yo y se lo puedo enviar a mi otro compañero para que pueda tomar este caso de las resoluciones y autorizaciones.		

Anexo 5: Consentimiento y asentimiento informado

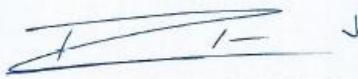
CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL. Te pido que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si acepta estar en nuestro estudio, te realizaremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza digital y su aplicación en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL.

Puede hacer preguntas las veces que quiera en cualquier momento del estudio. Además, si decide que no quiere terminar de responder el cuestionario, puede detenerse cuando lo desee. No hay represalias si decide que no quiere continuar. Recuerda que estás preguntas tratan sobre lo que tu piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio no coloques tu nombre.



RICARDO RENAU COAYLA JUAREZ

DNI 04744983

Fecha: 11.06.2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL. Te pido que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si acepta estar en nuestro estudio, te realizaremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza digital y su aplicación en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL.

Puede hacer preguntas las veces que quiera en cualquier momento del estudio. Además, si decide que no quiere terminar de responder el cuestionario, puede detenerse cuando lo desee. No hay represalias si decide que no quiere continuar. Recuerda que estás preguntas tratan sobre lo que tu piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio no coloques tu nombre.

HEBL



Huber Einer Barreto Loyola

Fecha: 10.06.2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

¶
El presente estudio es para analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL. Te pido que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista). ¶

¶
Si acepta estar en nuestro estudio, te realizaremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza digital y su aplicación en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL. ¶

¶
Puede hacer preguntas las veces que quiera en cualquier momento del estudio. Además, si decide que no quiere terminar de responder el cuestionario, puede detenerse cuando lo desee. No hay represalias si decide que no quiere continuar. Recuerda que estás preguntas tratan sobre lo que tu piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas). ¶

¶
Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio no coloques tu nombre. ¶

¶

¶

¶

¶

¶

J.P.R.F. ¶

Jonathan ¶

Fecha: 15.06.2021 ¶

CONSENTIMIENTO INFORMADO

¶
El presente estudio es para analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL. Te pido que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista). ¶

¶
Si acepta estar en nuestro estudio, te realizaremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza digital y su aplicación en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL. ¶

¶
Puede hacer preguntas las veces que quiera en cualquier momento del estudio. Además, si decide que no quiere terminar de responder el cuestionario, puede detenerse cuando lo desee. No hay represalias si decide que no quiere continuar. Recuerda que estás preguntas tratan sobre lo que tu piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas). ¶

¶
Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio no coloques tu nombre. ¶

¶

¶

¶

¶

(Iniciales)RJLL ¶


RENZO JIMENEZ LLERENA
DNI 45258900

(Firma) ¶

Renzo Jiménez Llerena ¶

Nombre del participante de estudio ¶

Fecha: 10.06.2021 ¶

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL. Te pido que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si acepta estar en nuestro estudio, te realizaremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza digital y su aplicación en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL.

Puede hacer preguntas las veces que quiera en cualquier momento del estudio. Además, si decide que no quiere terminar de responder el cuestionario, puede detenerse cuando lo desee. No hay represalias si decide que no quiere continuar. Recuerda que estás preguntas tratan sobre lo que tu piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leiste y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio no coloques tu nombre.

(Jhair A. Román Díaz)



Nombre del participante de estudio

Fecha: 10.06.2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para analizar la gobernanza digital en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL. Te pido que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

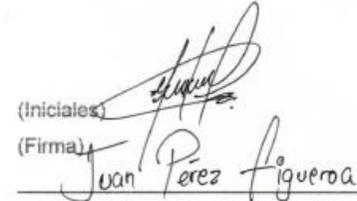
Si acepta estar en nuestro estudio, te realizaremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza digital y su aplicación en la tramitación de los procedimientos administrativos de los expedientes de la Subdirección de Operaciones de PROVIAS NACIONAL.

Puede hacer preguntas las veces que quiera en cualquier momento del estudio. Además, si decide que no quiere terminar de responder el cuestionario, puede detenerse cuando lo desee. No hay represalias si decide que no quiere continuar. Recuerda que estás preguntas tratan sobre lo que tu piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leiste y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio no coloques tu nombre.

(Iniciales)

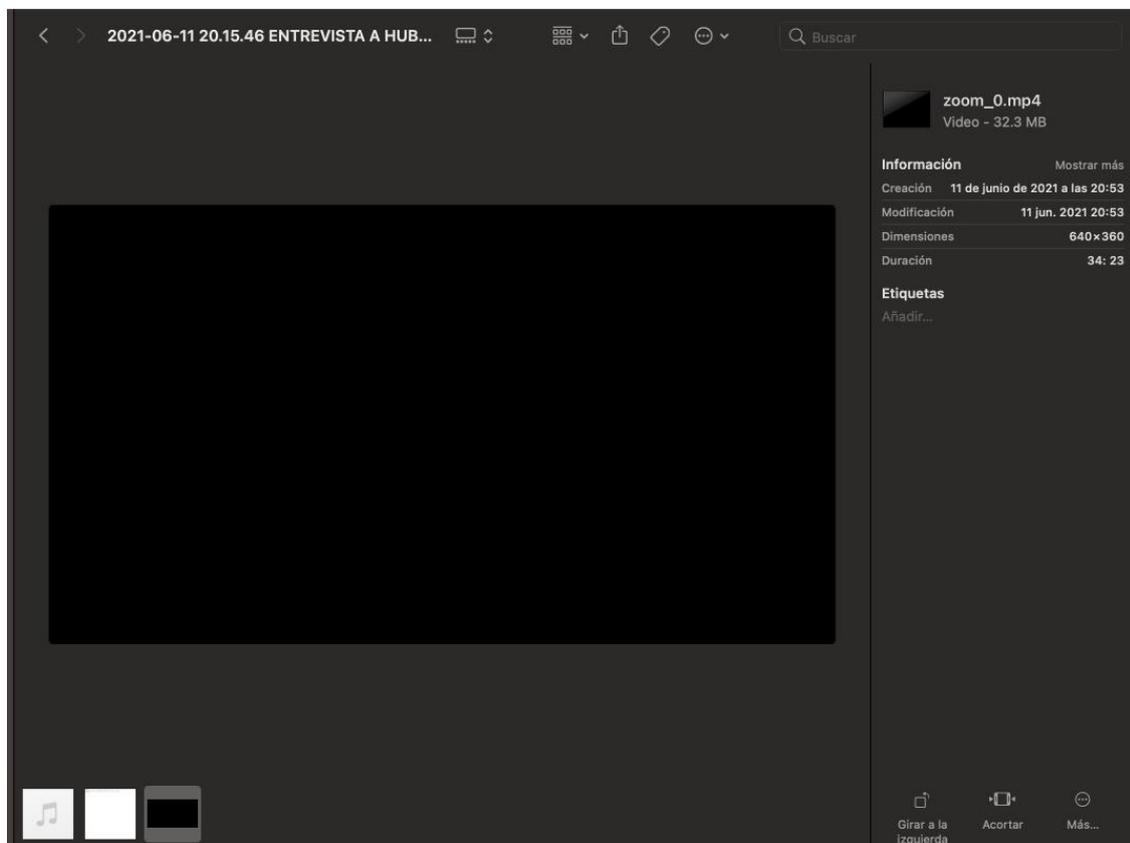
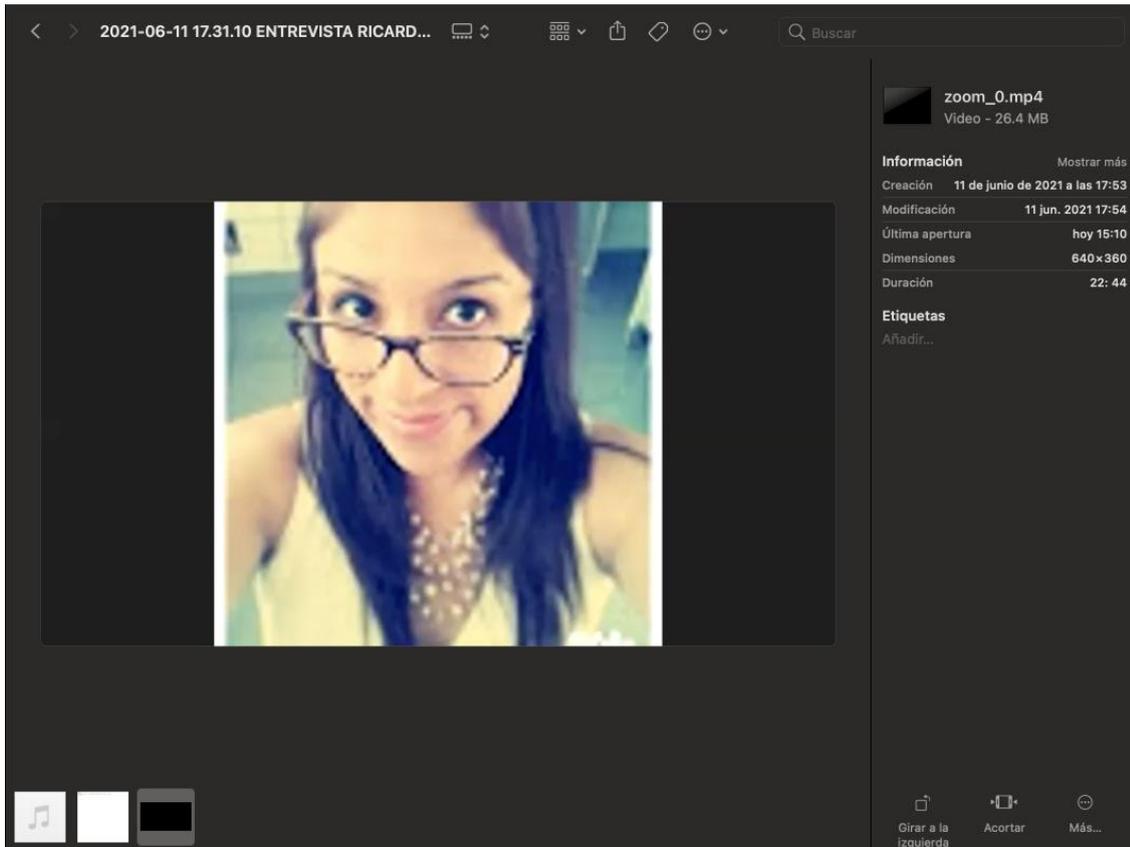
(Firma)

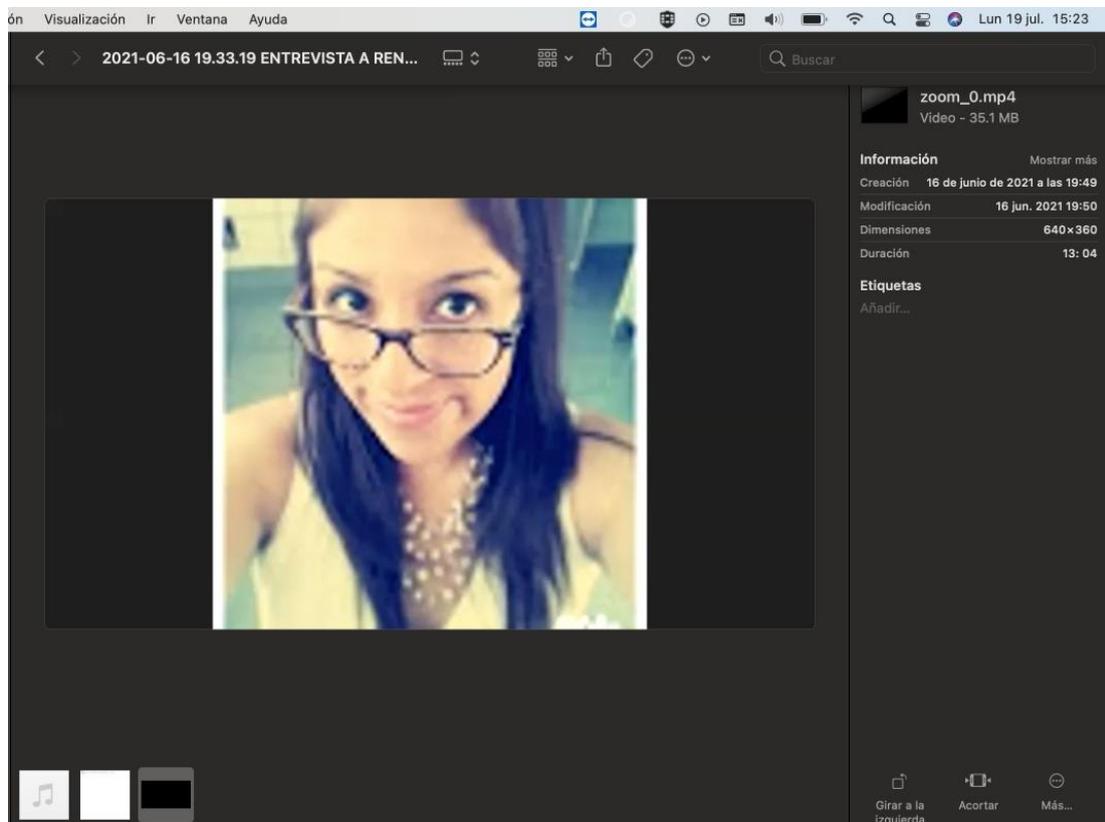
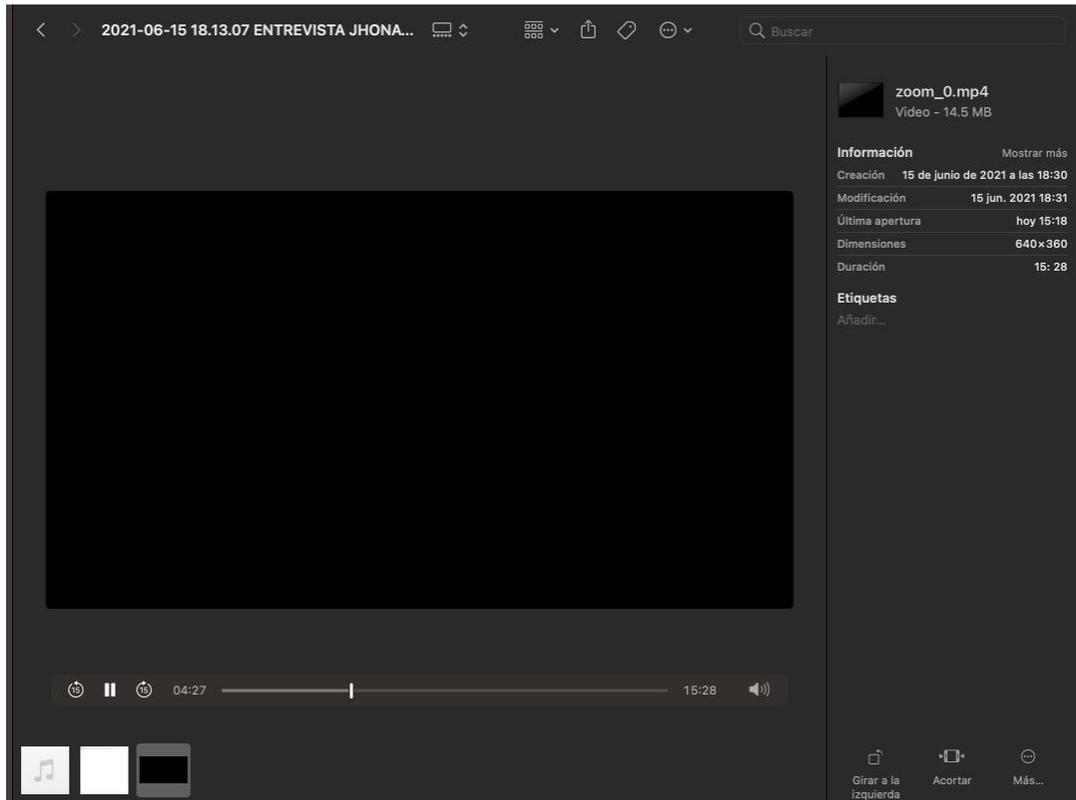


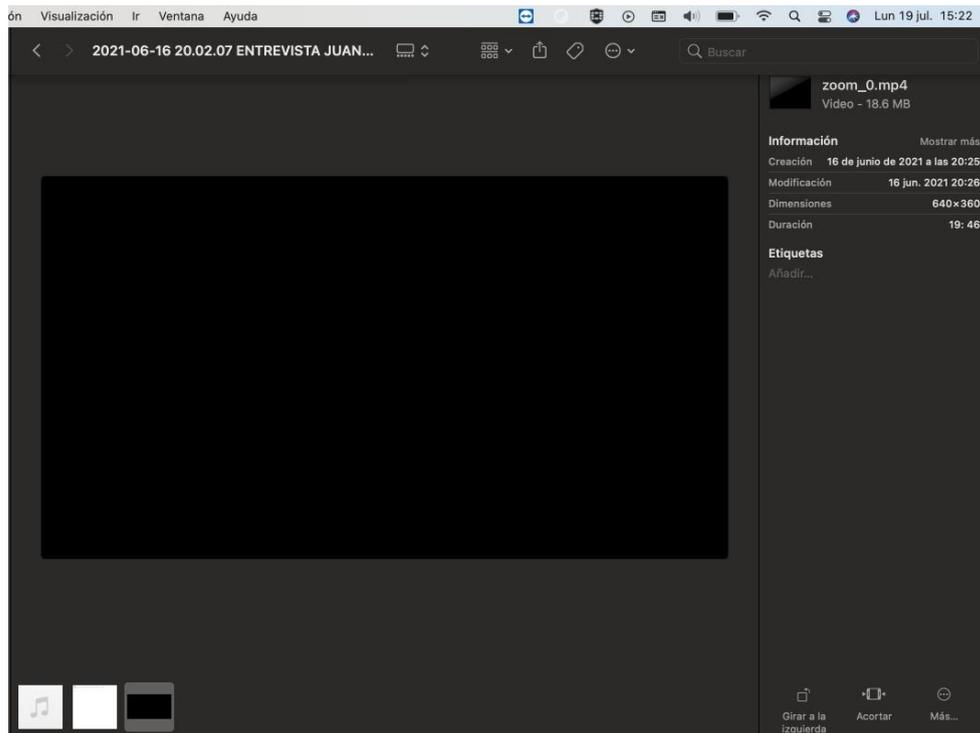
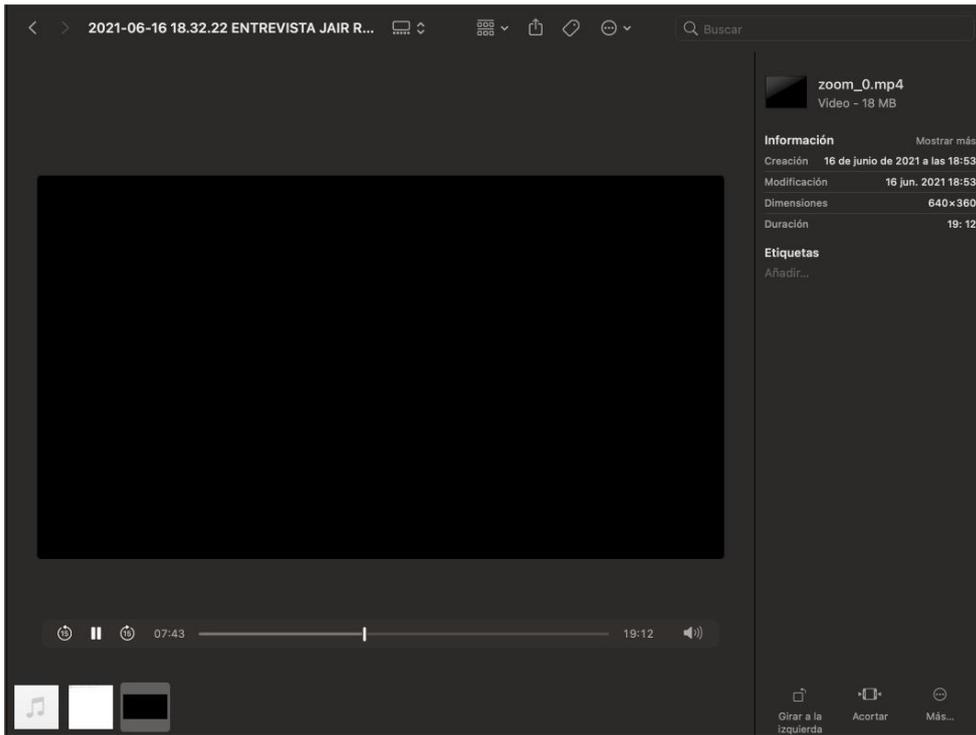
Nombre del participante de estudio

Fecha: 16.06.2021

Anexo 6: Capturas de las entrevistas realizadas







Anexo 7: Turnitin

Visualizar Documento

SAR VALLEJO

GRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN

IGACIÓN

dimientos administrativos de

Resumen de coincidencias

3 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
3	noticia.educacionenred... Fuente de Internet	<1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %