



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno digital en la unidad ejecutora de una entidad  
constitucionalmente autónoma-Arequipa, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ali Gomez, Vidal Eloy ([orcid.org/0000-0003-0259-3340](https://orcid.org/0000-0003-0259-3340))

**ASESORES:**

Dr. Garay Flores, German Vicente ([orcid.org/0000-0002-7118-6477](https://orcid.org/0000-0002-7118-6477))  
Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-7273-9275](https://orcid.org/0000-0001-7273-9275))  
Dra. Ancaya Martinez, Maria del Carmen ([orcid.org/0000-0003-4204-1321](https://orcid.org/0000-0003-4204-1321))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ  
2024**

## **Dedicatoria**

A la memoria de mi señora Madre Margarita, quien siempre creyó en mí más que yo mismo, por su enseñanza para afrontar la vida a alcanzar aquello que uno anhela.

A quienes hicieron posible que este paso en la vida se concrete y siempre tuvieron la palabra de aliento para conseguirlo.

## **Agradecimiento**

Un especial agradecimiento a la Dra. Miriam H. quien me brindó la oportunidad de conocer aquello que se puede aportar desde la Gestión Pública al bien de la comunidad y a continuar con los objetivos trazados por encima de los obstáculos que se presenten. A la Dra. Rosario L. por permitir mi acercamiento en la práctica a la Gestión Pública y sus resultados de una buena praxis.

A la Universidad César Vallejo al ampliar los conocimientos y preparar profesionales de las diferentes ramas con la capacidad de orientar y guiar un Estado.

## Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital en la unidad ejecutora de una entidad constitucionalmente autónoma-Arequipa, 2023", cuyo autor es ALI GOMEZ VIDAL ELOY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARAY FLORES GERMAN VICENTE DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 04- 01-2024 17:13:21

Código documento Trilce: TRI - 0707836



## Declaratoria de autenticidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALI GOMEZ VIDAL ELOY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital en la unidad ejecutora de una entidad constitucionalmente autónoma-Arequipa, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VIDAL ELOY ALI GOMEZ DNI: 29562446 ORCID: 0000-0003-0259-3340	Firmado electrónicamente por: VALIGO el 24-12-2023 16:44:28

Código documento Trilce: TRI - 0707833

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	15
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico	17
3.8 Método de análisis de la información	18
3.9 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

## Índice de tablas

Tabla 1: Participantes de la entrevista

25

## Índice de figuras

Figura 1: Enfoque cualitativo

23

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo el analizar el impacto de los avances en la implementación del gobierno digital en la entidad, desde el enfoque de los usuarios de los servicios de la entidad. El enfoque del estudio fue cualitativo optándose por un diseño fenomenológico que permitió alcanzar los objetivos trazados en la investigación, por permitir el dinamismo al momento de hacer la recolección y análisis de los datos. Se tomó como población a personal de la entidad con experiencia e involucrada de las áreas que conforme al criterio de inclusión y forman parte del eje principal de la implementación del GD en la entidad. Como instrumento se utilizó la entrevista semiestructurada sobre el conocimiento y percepción de los entrevistados, se realizó el análisis de los datos obtenidos expresados en la experiencia de los entrevistados, con lo que se culminó alcanzando el objetivo de la presente investigación.

**Palabras clave:** Gobierno digital, gobierno electrónico, gobernanza, servicio digital, canal digital.

## **Abstract**

The objective of the research was to analyze the impact of advances in the implementation of digital government in the entity, from the perspective of the users of the entity's services. The approach of the study was qualitative, opting for a phenomenological design that allowed the objectives set in the research to be achieved, by allowing dynamism when collecting and analyzing the data. The population was taken as the entity's personnel with experience and involvement in the areas that comply with the inclusion criteria and are part of the main axis of the implementation of the GD in the entity. As an instrument, the semi-structured interview was used on the knowledge and perception of the interviewees, the analysis of the data obtained expressed in the experience of the interviewees was carried out, which culminated in achieving the objective of this research.

**Keywords:** Digital government, electronic government, governance, digital service, digital channel.

## I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Digital (GD), palabra muy usada en la actualidad, ello en vista de los avances tecnológicos con los que se cuenta en la sociedad, y que el uso de dichos recursos con los que cuentan los gobiernos a fin de que sean orientados a la búsqueda del bienestar en la población, y para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en equidad, justicia y en este caso con eficacia y eficiencia.

Para ello debemos tener en cuenta como se define al GD, y conforme a lo definido por el Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que principalmente dice: es el uso de las tecnologías digitales (TD), que se darán el proceso de los gobiernos para modernizarse, asimismo, introduce una base de trabajo que la denomina “ecosistema de gobierno digital” que no es más que la interacción de todos los actores de un Estado. (OCDE,2014)

A fin de alcanzar el GD, se debe tener en cuenta como se define Gobernanza Digital (GOBDIG) que es la definición de reglas y que el Estado haya organizado su política estratégica de digitalización en la consecución de sus objetivos mejorando sus servicios a la ciudadanía (Barros et al. 2016).

En el Perú se busca alcanzar el GD, siendo esta una política pública refrendada en el Decreto Supremo 164-2021 PCM donde en el Octavo Eje menciona el Gobierno y Transformación Digital con equidad. Con ello se refuerza la orientación del Estado Peruano en alcanzar el GD reflejada en el Decreto Legislativo N° 1412-2018 PCM la Cual nos da definiciones de TD, Servicio Digital (SD), Canal Digital (CD), Arquitectura Digital (AD) y GOBDIG.

En una revisión de cuánto van avanzando los países en la implementación del GD, podemos observar el mapeo graficado por Alvaro Merino (2021) que ubica a los países en un determinado posicionamiento encontrándose a Dinamarca, Hong Kong, Singapur, Estados Unidos, Países Bajos, EAU, Estonia en ese orden, nos quedaremos aquí para observar sus indicadores.

En Estonia como lo indica su presidente Kersti Kaljulaid (2016-2021), tiene un GD con acceso a los servicios públicos brindados las 24 horas del día los 7 días que comprende la semana, con acceso de forma fácil y segura, donde se

puede comprobar que no haya uso incorrecto de los datos de parte del ciudadano.

Estonia tiene los siguientes indicadores, el 100% de sus escuelas tienen computadoras, mientras el 99,6% de transferencias bancarias las realizan electrónicamente, el 99% de sus recetas médicas se emiten en línea, del 99% de su población la identificación es electrónica, el 99% de las declaraciones de impuestos es electrónica, el 92% de su población utiliza regularmente el internet, el 67% de la población se censó en línea y en la elección de 2021 el 46% de votos se realizó en línea (e-Governance Academy,2019).

De América Latina tenemos a Chile, Uruguay, México, Argentina, Bolivia y Nicaragua, están entre las 26 naciones con avances en el GD, no figurando el Perú en este segmento.

En Colombia, se viene implementando el GD progresivamente - como es la característica de los sistemas nuevos – cuyos resultados han sido publicados mediante su página WEB de su Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargada de este proceso, con lo que podemos ver la importancia para este vecino país de la implementación del GD, los resultados conforme a sus mecanismos de control es el siguiente: Año 2018 77 %, para el año 2019 81.3 %, para el año 2020 81.4 % y para el año 2021 85.5 %, esta publicación fue realizada el 31 de mayo de 2021 (mintic.gov.co,2022).

En lo referente a la presente investigación se tiene el Ranking elaborado por el Legal Tech Index en Latinoamérica sobre digitalización en Justicia donde Colombia esta después de Brasil, por lo que lo incluimos en la investigación donde el Perú solamente está en por encima de Bolivia y El Salvador.

Por ello vemos que la realidad problemática a analizar en la entidad constitucionalmente autónoma, desnudada por la Pandemia del COVID 19, es, si los servicios de TIC implementados y los servicios digitales que en el marco del GD que se brindan a la población, viene alcanzando los objetivos trazados y conocer el impacto de los mismos desde el punto de vista que nos brindan los actores de la implementación del GD en la entidad constitucionalmente autónoma.

Se observa que los sistemas digitales y la internet utilizada no son medios autónomos, solamente sirven como una canal de comunicación más, dependiendo de la intervención del personal, Ejemplo: No existe un mecanismo de recepción digital automatizada de los documentos que son ingresados a la entidad y menos aún que se retorne un cargo de forma automática que sirva al usuario de respaldo por parte de la entidad de la recepción del mismo.

El acceso a la información del usuario hacia su Carpeta Fiscal solamente es de forma presencial, La información que se brinda a los usuarios, es por medio de un operador presencial, que informará conforme a lo ingresado y registrado en el sistema, el mismo que debido al uso todavía de procesos presenciales, son subidos o registrados conforme a la culminación del proceso o procedimiento presencial.

Podemos observar entonces que, debido a la falta de interoperabilidad entre los involucrados, no se da la Gobernanza Digital, por lo que se debe analizar los procesos implementados a fin de alcanzar el Gobierno Digital en la entidad constitucionalmente autónoma en el año 2023.

Tenemos entonces como problema de investigación: El análisis del gobierno digital en una entidad constitucionalmente autónoma. Ello nos permite definir como nuestra pregunta general: ¿Si la implementación del gobierno digital viene alcanzando los objetivos trazados?, el poder contestar esta pregunta nos da nuestro problema general: Cómo se viene dando el GD en la unidad ejecutora de la entidad constitucionalmente autónoma de Arequipa, en este proceso de investigación nos reforzaremos con nuestros problemas específicos determinados: a) Cuáles son los avances de la implementación del GD en la entidad, b) Develar la existencia de inconvenientes para la implementación del GD en la entidad, c) Conocer el impacto de la implementación del GD en la entidad, y d) Conocer el cumplimiento de la finalidad y objetivos del GD.

La justificación teórica de la investigación tiene su sustento al permitir conocer todos aquellos aspectos que se deben tener en cuenta a fin de alcanzar el GD en la entidad, servirá así mismo conforme a las definiciones plasmadas promover la interoperabilidad para el mismo fin; por lo que el estudio generará reflexión y debate académico del conocimiento existente (Méndez, 2012),

La justificación práctica se da en la medida que el conocimiento obtenido y la implementación de las recomendaciones o del conocimiento obtenido permitirá que los objetivos trazados en cuanto al GD, alcancen su finalidad pública en beneficio de la ciudadanía; por lo que ayudará a resolver el problema o propondrá estrategias que contribuyan a resolverlo (Méndez,2012)

Metodológicamente la investigación se justifica al proponer métodos para recabar información confiable para el conocimiento del problema posibles alternativas (Blanco y Villalpando, 2012).

El objetivo general de la investigación es: Analizar el impacto de los avances en la implementación del GD en la entidad constitucionalmente autónoma de Arequipa, 2023. Los objetivos específicos son: 1) Conocer los avances de la implementación del GD en la entidad, 2) Develar la existencia de inconvenientes para la implementación del GD en la entidad, 3) Conocer el impacto de la implementación del GD en la entidad, y 4) Conocer el cumplimiento de la finalidad y objetivos del GD.

## II. MARCO TEÓRICO

Tenemos como antecedentes internacionales respecto al tema de investigación a: Castro & Lopes (2022) quienes, en su trabajo tuvieron como propósito analizar cómo el gobierno electrónico repercute en la sostenibilidad. Se empleó el Modelo Logit, con una muestra de 103 países en el periodo 2003–2018. Los resultados indican que con el desarrollo del gobierno electrónico (GE) resultan como un determinante positivo para que un país alcance el desarrollo sostenible. Este estudio proporciona evidencia de que el GE aumenta la probabilidad de alcanzar desarrollo principalmente en las economías que se encuentran en desarrollo y en transición. Asimismo, el crecimiento económico y el ingreso nacional bruto per cápita son influencias positivas significativas en el desarrollo sostenible en toda la muestra y los países con menor dependencia de la edad y rentas de recursos naturales tienen más probabilidades de tener un desarrollo sostenible. Concluyeron señalando que el desarrollo del gobierno electrónico promueve el desarrollo sostenible.

Sundberg (2019) en su artículo, tuvo como fin investigar cómo se priorizan los valores en el gobierno digital sueco. La investigación fue cuantitativa, se aplicó una encuesta a los municipios suecos y agencias nacionales. Los resultados demuestran que el servicio y la calidad, la productividad y la legalidad tienen una alta prioridad, mientras que los valores de compromiso tienen menos, además, se analizan las diferencias fundamentadas en el tipo y tamaño de la organización. También se sugiere que la profesionalidad y la eficiencia son posiciones de valor distintas, mientras que el servicio y el compromiso están estrechamente relacionados a través de la centralidad en el ciudadano. Concluye que, la investigación futura debería refinar aún más el concepto de centralidad en el ciudadano en relación con los valores del gobierno digital, ya que su significado actual no es claro.

Por su parte, Olaniyi (2018), en su artículo buscó analizar la repercusión de las TIC en la gestión del sector público en África durante el período 1995-2015, empleando el modelo GMM de panel y las pruebas de causalidad de Toda-Yamamoto. Los resultados indican que las TIC tienen un efecto positivo y estadísticamente significativo en la gestión del sector público, lo que implica que un aumento en las TIC se asocia con una mejora del sector público

administrativo. Por ende, se concluye con la existencia de una causalidad bidireccional entre las TIC y el sector público.

Kitsing (2018) en su investigación tuvo como objetivo enfocar las reformas del sector público y los esfuerzos de gobierno digital en Estonia. La metodología fue cualitativa, se emplearon entrevistas exploratorias y no estructuradas, así como grupos focales. Los resultados indican que las relaciones entre tecnología y las reformas del sector público han sido en general involuntarias, ya que, las reformas del gobierno digital y del sector público son diferentes. Por tanto, se concluye que, existe un desajuste entre la gobernanza digital y la gobernanza general del sector público.

Panagiotopoulos, et al (2019) concluye que, el valor público de las innovaciones digitales resultan de ser tratadas en conjunto no así si se abordan de forma aislada.

Perez (2018) en su publicación, buscó examinar la estrategia de gobierno online, empleando una metodología cuantitativa. Los resultados fueron significativos, no obstante, la estrategia debe optimizarse, para resolver problemas y lograr una transformación digital promovida por el ciudadano y afianzar la territorialidad digital en entornos que puedan anticiparse a los problemas y darles una solución empleando las TIC.

Tangi et al., (2021) menciona que el nuevo estado con transformaciones digitales, modifican la estructura de una organización.

A nivel nacional, tenemos los siguientes antecedentes: Cosquillo (2022) en su estudio tuvo como propósito establecer en qué medida el GD optimizará la interacción entre el ciudadano y la municipalidad en mención. Fue un estudio de tipo aplicado, nivel explicativo y de diseño analítico, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 108 ciudadanos. Los resultados señalan que la hipótesis general calculada es de 398.95, por lo que se concluye que, el GD y las TIC son un excelente mecanismo para la transformación estratégica de la administración pública en dicha municipalidad, de manera que, si el gobierno provincial incrementa el empleo de servicios digitales, incrementa la interacción.

Valenzuela (2021) en su trabajo de investigación tuvo como fin establecer la relación existente entre la variable GD y la modernización en la gestión

administrativa en la DIRTIC PNP. La metodología fue cuantitativa, de tipo básica y de nivel correlacional. La muestra fue de 66 policías, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados obtenidos muestran la existencia de relación significativa alta entre ambas variables de estudio, siendo el valor obtenido 0,748 en la escala de Spearman, por tanto, se concluye que el gobierno digital fortalece la gestión administrativa actual en la DIRTIC PNP, la que estará modernizándose para ser mucho más eficiente.

García (2021), en su tesis, tuvo como objetivo establecer relación entre ambas variables. La metodología fue cuantitativa, de tipo básico, el diseño usado fue el no experimental con corte transversal y de nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida por 80 servidores, a quienes se le aplicó un cuestionario. Los resultados muestran que la condición del GD es mala conforme al análisis estadístico de los datos obtenidos en su investigación lo cual permitió que concluyera la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

González (2021), en su trabajo titulado, quien tuvo por objetivo establecer la relación entre las dos variables. La investigación fue cuantitativa, básica, diseño no experimental y método hipotético-deductivo. Participaron 85 trabajadores y el instrumento fue el cuestionario. Se encontró relación positiva entre ambas variables (Rho de Spearman = 0,710).

Leguía (2021), en su trabajo de investigación, buscó establecer cómo repercute el GD en el proceso administrativo del ministerio en mención. Esta tesis de enfoque cuantitativo, diseño correlacional y no experimental, la muestra fue de 70 personas, a quienes se le aplicó un cuestionario. Los resultados señalan una correlación directa positiva moderada entre ambas variables.

Mogrovejo (2021) en la presentación de su investigación, plantea como objetivo establecer la existencia de la relación entre ambas variables. La investigación cuyo enfoque cuantitativo, básica y de tipo aplicada, y de diseño aplicativo no experimental. La muestra estuvo constituida 231 personas, quienes respondieron una encuesta virtual. Concluyó señalando que, en tanto el GD forme parte de la estrategia institucional y sostenida en el marco normativo gubernamental, más será la satisfacción de los trabajadores.

Con respecto a las teorías que fundamentan el GD, se encuentran la de Layne y Lee (2001, citados en Gil et al., 2017), quienes sostienen que los proyectos de GD se desarrollan en 4 etapas de acuerdo a su compleja tecnología e institucionalidad: a. Catalogación, la cual consiste en sostener comunicación unidireccional puntual entre el gobierno y su receptor mediante una página de internet. b. Transacción, en la que las agencias proporcionan servicios y realizan operaciones en línea; en esta etapa se favorece la comunicación bidireccional. c. Integración vertical, donde se involucran y coordinan las transacciones de las áreas internas online de diferentes organismos gubernamentales. d. Integración horizontal, en las cuales las diferentes áreas funcionales son incorporadas en el mismo sistema electrónico y/o mediante un portal único para todo el gobierno. Por su lado, la teoría del conectivismo señala que el empleo de las Tecnología de la información y comunicación (TIC), principalmente Internet, se usa para brindar servicios públicos eficientes, oportuno, económicos y enfocados en el cliente (Fianu et al., 2018). La teoría de la administración pública indica que el GD contiene 4 categorías: e-servicios, e-administración, e-democracia y e-política pública, las cuales están constituidas por ciertos componentes (Gil & Luna, 2008, citados en Gil et al., 2018).

Considerando que según Barcevičius et al. (2019) el GD es una evolución propia del e-government (en español gobierno electrónico), se presentan a continuación algunos de los principales modelos de gobierno electrónico. Para las Naciones Unidas (2003, citadas en Li & Shang, 2020), los individuos manifiestan sus preferencias y es el gobierno que a través del empleo de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) a fin de mejorar su capacidad de brindar a la población lo que quiere, genera valor público. De manera que, la visión de la población en el ámbito del gobierno electrónico (GE) está supeditado en gran medida al valor público provocado por dicho servicio.

De acuerdo al modelo de la International Business Machines Corporation (IBM, citado en Mat et al., 2021) deben cumplirse 4 etapas para captar la madurez del GE, las cuales son: automatizar, mejorar, integrar y baja demanda; de modo que sugiere un modelo que repercute en las necesidades del mercado actualmente, sin considerar la parte social y el bienestar de la población.

Por otro lado, está el modelo Cisco, líder en el abastecimiento de apps web y soluciones de competitividad, que señala tres etapas para comprender la madurez del gobierno electrónico: Interacción con los datos, eficiencia de las operaciones y transformación (Khademi & Khademi, 2021). A su vez, The World Bank (en español El Banco Mundial), presenta un modelo de tres etapas: difundir, interactuar y llevar a cabo operaciones (Khademi & Khademi, 2021). También se encuentra el modelo de Wescott, el cual se fundamenta en el desarrollo de sistemas de GE en la región Asia-Pacífico y que presenta seis etapas: Correo electrónico y trabajo interno, para permitir acceso a información de modo interangencial y pública, posibilitar la comunicación bilateral, coadyuvar al intercambio de valores, democracia digital e interacción con el gobierno (Wescott, 2001, citado en Kaesmayr et al., 2021), Otro modelo interesante es el planteado por Alhomod & Shafi (2012, citado en Gul & Dauletbay, 2019), el cual está conformado por 4 etapas que describen la forma en que se desarrolló el GE, las cuales son: la presencia en la web, la interrelación entre el ciudadano y el gobierno, las operaciones en la web y la incorporación de los servicios.

Con respecto a las definiciones de gobierno digital, se encuentran las siguientes: Para la OCDE (2014, citado en Dobrolyubova et al., 2019) es el empleo de tecnologías digitales, como aspecto total de las estrategias de modernización de los gobiernos a fin de generar valor público. Gil et al. (2018), lo define como aquel fenómeno que involucra novedosos estilos de liderazgo, novedosos procesos de toma de decisiones, diversas maneras de planificar y prestar servicios, y novedosos conceptos de ciudadanía. Para Williams & Valayer (2018) es el gobierno que aprovecha los avances tecnológicos y se fundamenta en el empleo y la reutilización de datos y análisis con el propósito de hacer más sencillas las operaciones (tanto digitales como fuera de línea) para los diferentes usuarios; de este modo, el gobierno digital permite generar información para asegurar y optimizar el proceso de toma de decisiones del gobierno, y promueve la generación de modelos de prestación de servicios novedosos, cooperativos y más eficientes.

El gobierno digital es un instrumento de comunicación entre los organismos públicos del Estado y los actores de la sociedad civil, que coadyuva a la

incorporación de TIC, de modo que, se respalde los procedimientos de administración y gestión pública (Delgado, 2020).

Antes de la emergencia sanitaria internacional iniciada en el 2020, solo algunos gobiernos a nivel mundial habían obtenido un progreso notable en cuanto a la transformación digital, no obstante, los países que no contaban con un gran avance digital, tuvieron que mejorar a la brevedad posible, pues los enormes cambios que trajo como consecuencia la pandemia así lo requerían, es así como se notó que los gobiernos digitales contaban con la capacidad de funcionar eficientemente, lo cual se observó desde la incorporación de telesalud hasta el teletrabajo, los tribunales virtuales hasta la educación virtual, dándose de esta forma muchas innovaciones digitales (Sullivan et al., 2021).

Conforme al Marco de Políticas de Gobierno Digital de la OCDE (2020) que busca apoyar a los gobiernos a reconocer los factores esenciales para el diseño y la incorporación eficiente de estrategias de GD, así como contribuir a obtener altos niveles de madurez digital en sus sectores públicos; se establece seis dimensiones para la madurez en gobierno digital:

**Digitalización por diseño.** Goberna y utiliza las tecnologías digitales para reconsiderar y reestructurar los procedimientos públicos, hace más sencillo los procesos y genera novedosos canales de comunicación e intervención para sus ciudadanos.

**Impulsado por la información.** Considera la información como un activo táctico y determina las herramientas de gobierno, de accesibilidad, de interacción y aprovechamiento a fin de optimizar en tiempo de calidad la toma de decisiones y la prestación de servicios.

**Ejecutar como plataforma.** Realiza una gran variedad de mecanismos, normas y servicios con el objetivo de apoyar a los equipos a enfocarse en las necesidades de los usuarios para la elaboración y la prestación de servicios públicos.

**Abierto por defecto.** Proporcionar al público la información del gobierno y los procedimientos que permiten plantear políticas enmarcado en los límites de la ley actual y en equilibrio con el interés nacional y estatal.

Administrado por el usuario. Brinda un rol fundamental a los individuos y sus exigencias en la estructura de los procesos, servicios y políticas; y al adquirir herramientas inclusivas hace posible que esto ocurra.

Proactivo. Anticiparse a las exigencias de los ciudadanos y siendo capaz de responder oportunamente a ellas, favoreciendo la interrelación con los usuarios y evadiendo la necesidad de procedimientos burocráticos y molestos.

Según el D.L. N° 1412, art. 6 (2018) en el Estado Peruano el GD es el empleo de estrategias de las tecnologías digitales y de datos en la administración pública a fin de generar valor público. Se basa en un ecosistema conformado por actores del ámbito público, ciudadanos y demás implicados, quienes ayudan en la incorporación de iniciativas y acciones de diseño, generación de servicios digitales y contenidos, garantizando el respeto de los derechos de la ciudadanía y personas en general en el medio digital. Asimismo, engloba una serie de principios, de políticas, de normas, procesos, técnicas e instrumentos empleados por las instituciones públicas en la gobernanza, gestión e incorporación de tecnologías digitales con el objetivo de digitalizar procedimientos, procesar datos, contenidos y demás servicios digitales de valor para los ciudadanos. De igual modo, los objetivos del GD de acuerdo también al D.L. N° 1412, art. 7 (2018) son: a. Regular las acciones de gobierno, gestión e incorporación de tecnologías, identidad, servicios y arquitectura digital, así como de interoperabilidad, protección digital e información. b. Coordinar, incorporar y fomentar la cooperación entre las instituciones públicas. c. Impulsar la investigación y desarrollo en la incorporación de tecnologías, identidad, servicios y arquitectura digital, así como de interoperabilidad, protección digital e información. d. Favorecer y dirigir la formación y capacitación acerca de GD y tecnologías digitales en los tres niveles de gobierno.

Para comprender mejor los objetivos presentados en el D. L. N° 1412, es necesario conocer las siguientes definiciones:

Tecnologías Digitales. Son las TIC -incluye internet-, las tecnologías y dispositivos móviles, de igual forma el análisis de datos empleados para optimizar la creación, recojo, interacción, incorporación, combinación, el análisis, accesibilidad, búsqueda y exposición del contenido digital, que involucra el

desarrollo de servicios y aplicaciones vinculada al GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).

**Servicio Digital.** Dado total o parcialmente mediante el Internet u otra red similar, es automático, virtual y emplea intensivamente las tecnologías digitales, para generar y acceder a información y contenidos que creen valor público para el público en general (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).

**Canal Digital.** Mecanismo de contacto digital que las instituciones públicas ponen a disposición de la población con el propósito de favorecer el acceso a la data institucional y de trámites, ejecutando y llevando a cabo un monitoreo a los servicios digitales. Este medio puede contener páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles, etcétera (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).

**Gobernanza Digital.** Conjunto de procedimiento, mecanismos, instrumentos y normas que hacen posible orientar, evaluar y monitorear el empleo e incorporación de las tecnologías digitales en la institución (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).

**Arquitectura Digital.** Conjunto de elementos, directivas y normas, que favorece el ajuste de los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica bajo la misión y objetivos estratégicos de la institución, para que así se fomente la cooperación, interoperabilidad, flexibilidad, seguridad y empleo óptimo de las tecnologías digitales en un medio de GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).

La implementación adecuada del GD es trascendental para alcanzar gobiernos eficientes, generar valor público y organizarnos para la agenda global 2030, empoderando a ciudadanos y empresas, con transparencia, óptimo desempeño, seguridad y disrupción tecnológica (Plataforma Gobierno Digital, 2021).

Por tal razón, el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2020 presenta el Plan de Gobierno Digital 2021-2023, el cual tiene como base legal. De forma que, actualmente la tecnología en nuestro estado está teniendo cada vez más fuerza, buscando que gran parte de los servicios que brindan las diversas

instituciones estatales estén accesibles mediante el internet con una gran disponibilidad del servicio (Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, 2020).

Desde un enfoque epistemológico, Samaja (2004), indica que la epistemología se encontraría mas relacionada a la metodología que con la propia filosofía, para el GD Hulett, Neyi (2011), al referirse al gobierno electrónico desde su mirada epistemológica, refieren que la TIC´s han impactado en las estructuras sociales y económicas, modificando la forma de interactuar entre el estado y la ciudadanía en esta forma de gobierno, su análisis hermenéutico lo realizaron al análisis de la complejidad de los sistemas y la cibernética.

### III. METODOLOGÍA

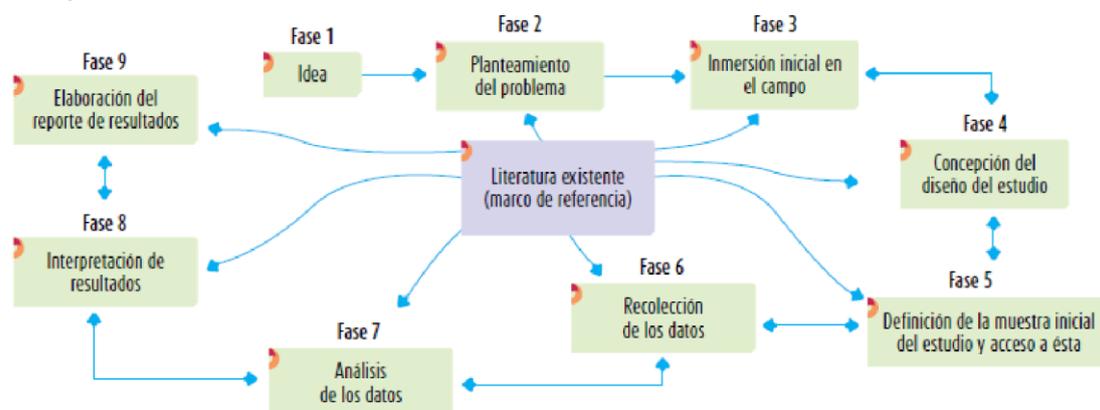
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo elegido para la presente investigación es: tipo básica, al servir para producir conocimiento y teorías (Hernández et al., 2014), cuyo objetivo es incrementar los mismos sin existir la necesidad de contrastarlos (Valderrama, 2015).

Respecto al enfoque de la investigación es cualitativo por hacer uso de la recolección y análisis de datos, a fin de afinar las preguntas en el proceso de interpretación (Hernández et al., 2014), se escogió este enfoque porque permite dinamismo en las preguntas e hipótesis de investigación en cualquier momento de la recolección de datos (antes, durante o después de la misma) (Hernández et al., 2014),

**Figura 1**

*Enfoque cualitativo*



Respecto al diseño de investigación se seleccionó el fenomenológico, al hacer uso de las experiencias y la forma como los entrevistados describen, analizan y comprenden un determinado fenómeno estudiado; considerando que la variedad del fenómeno equipara al de la experiencia humana, por lo que se busca entender similitudes y diferencias, las que vistas de esa forma conforman una experiencia general. (Hernández y Mendoza, 2018).

Conforme a la definición, se valora las apreciaciones de los participantes entrevistados en base a las preguntas de investigación respecto al GD, para lo

cual se toma en cuenta sus propias experiencias y su punto de vista sobre la aplicación en la entidad.

### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

Al ceñirse al rigor científico, tenemos la definición de variable, considerada como la propiedad que se puede medir u observar, cuya característica es variar y/o fluctuar (Hernández et al., 2014). Para esta investigación las categorías vienen siendo su similar en la investigación de enfoque cualitativo, con la precisión que la categoría permite un análisis bajo una estrategia metodológica, una descripción más exacta del fenómeno, y para un mejor estudio y de acuerdo a la necesidad se subdividen en subcategorías (Rivas, 2015).

Para el análisis de este estudio la categoría Gobierno digital, tiene las siguientes subcategorías: a) Tecnologías digitales, b) Servicio digital, c) Canal digital, d) Arquitectura digital y e) Gobernanza digital. Las mismas que nos permitirán el estudio y análisis de la realidad problemática.

### **3.3. Escenario de estudio**

Como indica Hernández y Mendoza (2018) es el lugar, el sitio y tiempo donde se realiza la investigación, donde se aplican los instrumentos para la recolección de datos.

Las entrevistas que permitirán recoger la información, se realizaran en una Entidad Constitucionalmente Autónoma de la Sede de Arequipa, se llevará a cabo de forma directa con el participante, lo cual hace posible puntualizar alguna interrogante extra por parte del entrevistado. Si bien es cierto el GD conforme a la Política Pública que lo promueve, está orientado a la satisfacción del ciudadano, son los miembros de la entidad, los que conocen y aprecian su implementación en la entidad y los logros de su aplicación, así como los cambios que en relación con el modelo tradicional ha traído la implementación,

Se realizará de igual forma el análisis de la documentación, lineamientos y directivas de la entidad en busca de la implementación del gobierno digital.

### **3.4. Participantes**

Definida como la unidad de análisis, son a quienes se va a aplicar el instrumento de medición (Hernández et al., 2014).

Como participantes en la investigación se ha procedido a determinar la participación en el estudio de forma selectiva a diez (10) operadores y/o funcionarios vinculados a la implementación o aplicación del GD en la entidad.

### **Criterios de inclusión de los participantes**

#### **Trabajador de la entidad.**

El personal entrevistado deberá ser trabajador de la entidad, ello permite conocer los procesos implementados y su impacto en la entidad.

#### **Experiencia laboral**

La experiencia laboral necesaria del entrevistado en su cargo, será entre 12 a 24 meses en el mismo, estadio necesario para brindar información relevante a la investigación.

#### **Desempeño de funciones relativas a la implementación o actividades de aplicación del GD.**

Las actividades o funciones del entrevistado deberán estar inmersas con las acciones realizadas o medidas implementadas a fin de alcanzar los objetivos del GD en la entidad.

### **Tabla 1**

#### *Participantes de la entrevista*

<b>Perfil del participante</b>	<b>Gerente</b>	<b>Jefe de TI</b>	<b>Personal de TI</b>	<b>Personal atención al usuario</b>	<b>Personal de Mesa de Partes</b>	<b>Personal Fiscal</b>
1. Trabajador de la entidad	X	X	X	X	X	X
2. Experiencia laboral	X	X	X	X	X	X
3. Desempeño de funciones relativas a la implementación o actividades de aplicación del GD	X	X	X	X	X	X
<b>Cantidad de Participantes</b>	1	1	2	2	2	2

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de datos son los procedimientos a fin de reunir los datos necesarios y útiles, deberán estar enmarcados en un plan procedimental para alcanzar el propósito específico de la investigación. Ante un análisis cualitativo se deberá organizar los datos, codificarlos, con ello generar unidades de significado y categorías, emergiendo temas y conceptos que culminarán en teorías resultado de los datos obtenidos (Hernández, et., 2014).

La técnica usada para la recolección de datos en la investigación será la entrevista semiestructurada, que es uno de los métodos principales en los estudios de enfoque cualitativo. La entrevista es el intercambio de información entre el entrevistador y el entrevistado con el objetivo de construir significados respecto al tema (Hernández, et., 2014).

### **3.6. Procedimiento**

Como inicio de la investigación se procedió a analizar la realidad problemática, enfocada mediante el conocimiento y a través de la revisión de la información conceptual y teórica que se tiene del tema, estableciendo el problema y objetivo general de investigación, así como la justificación respectiva. Luego se procederá a buscar estudios internacionales y nacionales referidos a gobierno digital, lo que permite un mejor abordaje del tema de investigación, de la misma forma se redactará las bases teóricas, considerando teorías, definiciones y objetivos de la categoría: Gobierno Digital con sus respectivas subcategorías, las mismas que se encuentran graficadas en la matriz de categorización apriorística.

A fin de realiza las entrevistas se elaborará su respectiva guía, para la obtención de los datos que posteriormente fueron analizados e interpretados. Después se contrastarán los resultados de la presente investigación con los de los antecedentes, de forma que finalmente se pueda llegar a las conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Rigor científico**

Al ser la investigación un conjunto de procesos que deben ser sistemáticos, críticos y empíricos sobre el fenómeno o problema estudiado; al realizarse desde

un enfoque cualitativo existe un mayor dinamismo entre los hechos y su interpretación. (Hernández et al., 2014).

Al cumplirse lo establecido, se permitirá que los resultados de la presente investigación, cuyo tema es de tendencia mundial y enmarcado en una Política Pública, formen parte o inicio de futuras investigaciones.

### **3.8 Método de análisis de la información**

Para el análisis de la información recolectada desde un enfoque cualitativo, se emplearán diferentes métodos y fuentes de información, que hace posible una triangulación de datos, lo que a su vez permite una mayor riqueza, amplitud y profundidad del estudio (Hernández et al., 2014).

Para afianzar el conocimiento obtenido se tomará en cuenta la información revisada sobre GD, y en lo pertinente contrastar con los datos obtenidos de las entrevistas.

### **3.9 Aspectos éticos**

Para el desarrollo del este estudio se toma en cuenta las normas establecidas en la American Psychological Association (APA) – séptima edición en lo referente a citar la autoría de investigaciones, tesis, libros y revistas.

Asimismo, se realizará en estricto cumplimiento de las normas del Código de Ética de la Universidad César Vallejo, igualmente se procederá respetando las normas de confidencialidad al momento de obtener los datos, así como, lo relacionado al consentimiento informado.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Siendo nuestro problema de investigación planteado: “GD en una entidad constitucionalmente autónoma”, y el objetivo analizar si se vienen alcanzando los objetivos de la implementación del GD en la entidad, por ello hemos diseñado el instrumento que permita alcanzar dicho objetivo general, haciendo uso de objetivos específicos que conlleven a alcanzar nuestro objetivo general.

Mediante el instrumento aplicado, y conforme a los objetivos se ha buscado mediante los indicadores, subcategorías y categorías, conocer primero, que avances se han venido dando para posteriormente preguntar la percepción del entrevistado del impacto de estos en el alcance del GD.

Luego de las entrevistas realizadas a los participantes materia de estudio y seleccionados de acuerdo al criterio de inclusión, conforme al enfoque del estudio se ha obtenido los siguientes resultados:

La primera pregunta de la entrevista, diseñado con el objetivo de saber el conocimiento sobre la categoría GD del entrevistado, incluido por ser el punto de partida sobre el problema de investigación presente.

Se ha obtenido que formalmente y conducto regular, el total de los entrevistados no ha recibido, documentación formal, instructivos o normas que conlleven al conocimiento pleno y por conducto regular por parte de la entidad nacional o del gobierno nacional al respecto; el conocimiento mencionado por dos de los entrevistados concretamente en caso del subgerente lo adquiere de forma personal y en base a un conocimiento general, indicando que formalmente y por los conductos regulares de la entidad no se le ha puesto de conocimiento sobre el GD, de igual forma desde TI nos indican que el conocimiento sobre lo preguntado es de forma personal, denotando un conocimiento más detallado por iniciativa personal, indicando que la PCM es quien está a cargo de la implementación del GD en el Perú.

Como parte de la investigación en este punto se buscó determinar por parte del entrevistado del conocimiento de normas al respecto, en lo cual el 100 % de los entrevistados desconocen la normatividad respecto al GD, pero nuevamente por conocimiento general y por las funciones desempeñadas sub gerencia, jefatura TI, nos han brindado la necesidad de que existan normas que fortalezcan

la calidad, fidelidad y seguridad de la documentación que se traslade en el sistema digital, que entienden que es un componente del GD.

Podemos ver con preocupación que el 100% del personal entrevistado, y conforme al criterio de inclusión de participante para la entrevista, son actores seleccionados por su valor estratégico en las funcionalidades de la entidad para la implementación del GD, no hayan recibido de manera formal información, directivas, resoluciones, reglamentos y otros a fin de la implementación del GD.

Desde las áreas de MP, ATU y asistentes indicaron que no se les ha puesto de conocimiento de normatividad al respecto, pero conforme a las actividades funcionales estas se deben dar a fin de realizar sus funciones bajo un marco normativo.

Respecto a la segunda pregunta general de la entrevista y de forma específica en la entidad, y dado que existe un documento denominado “Plan de GD 2021-2023 en la entidad” se preguntó sobre su conocimiento.

Frente a ello se tiene que, desde la gerencia, se ha indicado, el conocimiento del documento, y que por la coyuntura del COVID 19, este se ha venido implementando en la medida de lo posible por la autoridad nacional, y frente a la pregunta específica sobre los objetivos y metas del mismo, no han sido revisados por el entrevistado y más han sido ejecutadas las partes que por cuestión funcional le corresponden.

De parte de los otros entrevistados, han indicado que no conocen el documento, ni en TI, ATU, MP y personal Asistente, que son los directos operadores y beneficiarios del GD en la entidad y el público usuario en general que deberían recibir los productos con valor público.

Por la coyuntura del COVID19, las áreas de ATU, MP y Asistentes, han hecho uso de medios virtuales, tan solo como medio de interacción con los usuarios, los procesos lo realizan ellos mismos recepción, impresión, diligenciamiento, etc.

Ante la tercera pregunta, el cual busca conocer, pese a no existir documentos al respecto, si los objetivos trazados en el plan de la entidad hacia el GD, conocen o perciben que estos se vienen alcanzado, para este fin se les ha puesto en conocimiento y a la vista el plan de GD de la entidad, para que

conozca los objetivos de la misma y puedan indicar si han percibido que estos se vienen logrando en la entidad.

Desde la gerencia indican que los objetivos no se han concretizados, esto según su percepción es debido a la pandemia del COVID 19, por cuanto los procesos y procedimientos no han sido implementados conforme a los planeado, lo que si debido a la coyuntura mencionada se procedió a implementar por necesidad urgente de forma puntual algunos procesos digitales, principalmente de comunicación.

Desde la perspectiva de TI, consideran que los 5 objetivos que se mencionan en el documento, y por los procedimiento y procesos que se vienen implementando paulatinamente sin haber alcanzado a la fecha su total implementación, por lo que consideran que los objetivos no han sido alcanzados en la entidad, calificándolos desde un avance de 20% a 50%, ello por la coyuntura del COVID 19; se hace mención a la implementación de algunos servicios como las MP virtuales y el CEA, que ha permitido el diligenciamiento de la documentación dentro de la entidad.

Para las áreas de MP, ATU, y personal Asistente, solamente se ha permitido el ingreso de documentos de documentos de forma virtual que no consideran que haya mejorado los procesos, esto debido a que se les ha sumado nuevos procedimientos para trasladarlos del medio virtual al medio físico para poder ser diligenciado y anexado a la carpeta fiscal; respecto a los objetivos, por no haberse implementado procesos nuevos y virtuales que permitan automatizar los procesos y seguirse realizando por el personal de área, expresan que los objetivos no han sido alcanzados.

Las preguntas del 1 al 3 del instrumento, su objetivo ha sido conocer sobre el conocimiento del entrevistado sobre el GD y la normatividad del mismo, dado que la normatividad emitida desde el Gobierno Central busca fortalecer el décimo eje de política nacional y alcanzar el GD en el Perú.

La cuarta pregunta, busca conocer la percepción del entrevistado sobre el impacto de lo implementado en lo referente a la subcategoría planteada referido a las tecnologías digitales, teniendo como indicadores la implementación de los servicios TIC.

Para la gerencia, como usuario no ha percibido mejoras en el servicio del internet, plataforma necesaria y útil en la interconectividad, por otro lado considera que la recopilación de datos ha mejorado, que se vienen compilando la información necesaria para las funciones del área; en cuanto al acceso a la información, la recopilación de datos, ya sea de forma generada, o digitalizada cuyo avance viene permitiendo un uso adecuado de la información, esperando que este proceso se incremente y alcance un nivel óptimo.

Para el área de TI, las mejoras en los sistemas principalmente en la implementación de la RED WAN, se tiene que mejorar, tanto el Internet como la transmisión dentro de la RED interna, por lo que los accesos a la información y la recopilación de datos, tanto generados por el sistema CEA como los digitalizados deben ser en tiempo real.

El área de MP, ATU y personal asistente, consideran que el internet sigue teniendo la lentitud de siempre, la comunicación con otras áreas mediante el uso de temporales, no se han visto mejoras, se sigue haciendo uso de hojas de cálculo, procesadores de texto y programas locales que están en las computadoras. El uso del CEA para ellos no ha sido implementado más allá de tenerlo en sus computadoras de trabajo, por lo que no lo usan, todo diligenciamiento de información se realiza de la misma forma que años atrás.

En la quinta pregunta, referido a la subcategoría servicio digital, la respuesta obtenida en base al indicador de acceso a los contenidos se tiene; para a percepción de la gerencia, considera como “bueno” el acceso y útil para las funciones del área; respecto a la seguridad de la información ha observado que no ha visto restricciones, y respecto a la automatización del procedimiento lo considera muy incipiente.

El área de TI considera que el servicio de acceso a los contenidos es rápido y debe ser mejorado con la implementación del sistema RED WAN en la entidad, respecto a la seguridad de la información, indican que no existe un firewall ni seguridad encriptada en los servidores locales. Sobre la automatización de la información, hacen el alcance que se está iniciando la implementación de sistemas que permitan alcanzar la automatización.

A diferencia de esta área (TI) para los usuarios del área de MP, el acceso a los contenidos es el mismo que hace más de 5 años, el acceso al SGF es el único, la interpretación de los resultados sigue siendo por el personal del área, los resultados son generales, respecto a la seguridad, solo tiene clave de usuario para el SGF y FISTUR, el resto de información está al acceso de cualquiera que ingrese al área; respecto a la automatización, indicaron que el medio virtual de atención por el correo, requiere su intervención para el ingreso a la entidad y la respuesta al usuario la tienen que generar ellos mismo.

Para el área de ATU, solamente se tiene acceso al SGF, las demás coordinaciones son vía telefónica o correo electrónico, pero con contestación de parte del usuario de la entidad y respuesta al usuario final tanto de la entidad como del público usuario.

En la sexta pregunta, se precisa sobre la subcategoría canal digital, para ello según su indicador principal “medios de contacto digital” se pueda obtener la percepción de los entrevistados al respecto y dado que forman parte de los medios para alcanzar el GD, resulta importante conocer su resultado.

La percepción desde gerencia, puntualizando sobre los indicadores indagados es: el uso de las páginas web, le son bastante útiles para el área, ya que permite el desempeño de sus funciones. Con respecto a la información automatizada, en el entendido sobre un producto automatizado, y al carecer de ello las expectativas al respecto no han sido satisfechas; Respecto al uso de las redes sociales, están han permitido la dinamización de algunos procedimientos por la facilidad de traslado de información, la mensajería electrónica tanto de correos como el uso del CEA viene ayudando en el diligenciamiento de la documentación, lo que con el ingreso de forma virtual de parte de la documentación hace que esta sea más dinámica.

Desde su perspectiva más técnica, para el área de TI, solamente el canal considerado página web de la entidad es la que se usa para la MP virtual, la cual no cumple con las características y funcionalidades requeridas; respecto a la automatización, no existe ningún producto automatizado; para el área de TI en los equipos de la institución las redes sociales se encuentran restringidos, la mensajería electrónica si es fluida y para el ingreso de información virtual se tienen la página web de MP, notificaciones, Sistemas2 y el FISTUR.

Para el área de MP, ATU y asistentes, solamente se tiene el uso de la página web que permite el ingreso de documentos del público usuario a la entidad, luego de ello todo el trámite se hace de forma física, se llega hasta remitirlo desde MP al despacho después de revisar a quien corresponde, y es el despacho quien imprime y anexa a la carpeta lo concerniente. El uso de redes sociales es por canales y equipos personales, no de forma institucional.

En la pregunta siete, se analizó la subcategoría “arquitectura digital” en sus dos indicadores: seguridad de datos e infraestructura tecnológica, desde la perspectiva del entrevistado, a pesar de no estar en base a un documento que contenga metas, conforme al trabajo de investigación se analiza la percepción del entrevistado.

Desde la gerencia, se considera que la infraestructura digital no es suficiente en la entidad a fin de que cubran las necesidades del personal para el cumplimiento de sus funciones, considerándose de igual forma que los recursos de infraestructura con los que se cuenta no son óptimamente aprovechados, a la indagación de la seguridad en los datos, recalca que esta la considera débil la confiabilidad esta se encuentra en mejor nivel. Respecto a la interoperabilidad con otras instituciones, no conoce que esta se haga con uso de medios digitales.

Desde el área técnica de TI, se indica que la infraestructura instalada en el último trimestre debe mejorar las necesidades de las diferentes áreas, en cuanto al software este se viene desarrollando recientemente; desde su concepto es uso de los recursos infraestructurales es correcto y que la seguridad y confiabilidad se encuentra en un 50% debiendo mejorarse la misma para seguridad institucional, ello también para poder tener interoperabilidad con otras instituciones la misma que no existe de forma digital.

Para las MP, ATU y asistentes, si bien es cierto se ha cambiado equipos, este cambio no ha sido relevante para sus funciones, lo cual le lleva a contestar la siguiente indagación, que los recursos no son usados adecuadamente, y respecto a la confiabilidad y seguridad, ratifican lo dicho que consideran que se encuentran muy vulnerables; ahora bien respecto a la interoperabilidad con otras instituciones de forma virtual o digital, indican que no existe la misma, las coordinaciones las realizan de forma personal o telefónica, teniendo que

trasladarse de forma presencial a cada una de ellas o máxime son enviadas por correo o whatsApp, y no por medio reglamentado o formalizado.

En la pregunta ocho, respecto el objetivo era captar el conocimiento de la normatividad que se ha dictado respecto al GD y la GOBD en todos los entrevistados, al cual manifestaron el desconocimiento de normas específicas que hayan sido socializados con ellos o puestas de manifiesto por parte de la entidad, por ello, aquellos que contestaron la pregunta, se han enmarcado en la funcionabilidad y consecuencias que las normas fortalecerían la GOBD que permitiría el GD en la entidad, pero aclaran que desconocen las normas que a la fecha se hayan dictado sobre la misma.

La gerencia refiere sobre el uso en las áreas administrativas del CEA, el cual se encuentra con dispositivo que lo regula, siendo la única que tiene conocimiento, por lo que realizando un análisis desde una perspectiva futura y en base a su experiencia, consideran que las normas darían fortaleza a todo el proceso a fin de alcanzar el GD.

Desde el área de TI, desconocen la normativa expresa para el sostenimiento de la GOBDI; para las áreas de MP, ATU y Asistentes, los mismo que manifiestan no hacer uso del CEA (mencionado por otras áreas), y conforme a su experiencia en sus funciones, serían necesarias y obligatorias la existencia de normas que regulen los procesos y procedimientos.

Ante la novena pregunta sobre la existencia de productos automatizados, entiéndase como aquellos que el sistema entrega la respuesta de forma automática al usuario, se obtuvo las siguientes respuestas:

Para la gerencia, considera al CEA como producto automatizado para los usuarios internos de la entidad, y que ello permite una respuesta más célere al usuario; por otro lado, no conocen ningún producto automatizado para el usuario externo de la entidad.

Desde la perspectiva técnica del área de TI, no consideran la existencia de ningún producto automatizado en la entidad, ha la fecha no que se viene implementando según su perspectiva son canales de comunicación en tiempo real que no alcanzan esa categoría.

Nuevamente para las áreas de MP, ATU y asistentes, no consideran ningún producto como automatizado, ellos vienen trabajando “como siempre” solo se han visto con el aumento de recepción por correo electrónico de documentación, y que si conocen productos automatizados en otra entidad haciendo mención a la PNP (denuncias virtuales).

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** Los avances de la implementación del GD en la entidad, a decir de los propios actores y beneficiarios del mismo, en el mejor de los casos es incipiente, pero en líneas generales, los avances son mínimos y no son trascendentales, a pesar de ser el octavo eje de política pública: “Gobierno y transformación digital con equidad”.

**Segunda.** Los inconvenientes hechos mención para la implementación del GD en la entidad, se dio por la PANDEMIA COVID 19, otro inconveniente identificado es la falta de comunicación de parte de los encargados de la misma tanto a nivel de gobierno central como a nivel de la entidad de las bases y normas que conlleven a alcanzar la GOBDI por ello al GD.

**Tercera.** El impacto alcanzado del GD en la entidad es casi nula, las áreas técnicas han realizado avances de equipamiento, y no de forma planificada con el objetivo de alcanzar el GD, han sido funciones propias de estas, por lo que las demás áreas estudiadas no han percibido un impacto valedero a fin de tener un GD en la entidad.

**Cuarta.** Los indicadores han mostrado que no se han cumplido con objetivos y metas al no haber normatividad que conlleven a la finalidad de alcanzar el GD. Esto da como resultado calificar que la finalidad de alcanzar un GD en la entidad es incipiente de acuerdo a lo trazado y estipulado en la finalidad de la GOBDI y GD finalmente.

**Quinta.** De forma general podemos concluir que en la entidad el impacto de los procedimientos a fin de implementar GD es nula, por cuanto no se ha difundido la normatividad respectiva, no se ha cumplido con lo planeado pro la entidad nacional, por lo que los usuarios, que es la finalidad del GD muestran que lo hecho al momento no es trascendental y no ha impactado en el desempeño de sus funciones.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera.** Dar a conocer a todos los actores de la entidad un plan de implementación del Gobierno Digital en la entidad, para con ello sean ellos mismos que coadyuven en el control de los alcances de los objetivos y metas.
- Segunda.** Al haberse superado uno de los principales inconvenientes que era coyuntural, el subsecuente inconveniente debe ser superado con una mayor comunicación e interoperabilidad, que es parte de la Gobernanza Digital, y parte principal en el alcance del Gobierno Digital en la entidad.
- Tercera.** La implementación debe obedecer al cumplimiento estricto de un orden preestablecido, contando con personal idóneo y recursos adecuados en la implementación del Gobierno Digital en la entidad, y por la necesidad de la calidad del servicio, involucrar a los actores de las diferentes áreas para un mejor desarrollo de planes de obtener productos de valor público.
- Cuarta.** Identificar y priorizar la normatividad necesaria que conlleve a la implementación adecuada del Gobierno Digital en la entidad.
- Quinta.** La elaboración y cumplimiento del plan de implementación del Gobierno Digital, debe involucrar a todos los actores de la entidad con el fin alcanzar los objetivos de lograr una implementación del Gobierno Digital conforme a la tendencia mundial por alcanzar los servicios públicos modernos.

## REFERENCIAS

- Banco Interamericano de Desarrollo. (27 de junio de 2022). *Estonia: mejorando la vida de los ciudadanos a través del gobierno digital* [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=ZIK-zLN8N10>
- Barcevičius, E., Cibaitė, G., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G., Matulevic, L, Misuraca G., & Vanini, I. (2019). Exploring Digital Government transformation in the EU - Analysis of the state of the art and review of literature. *Publications Office of the European Union*. <http://dx.doi.org/10.2760/17207>.
- Camargo, M. (9 de octubre de 2020). Gobierno digital en el Perú se desarrolla a paso lento. *Business Empresarial*. <https://www.businessempresarial.com.pe/gobierno-digital-en-el-peru-se-desarrolla-a-paso-lento/>.
- Castro, C., & Lopes, C. (2012). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of the Knowledge Economy*, 13, 880–903. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00749-2>.
- Cosquillo-Lavado, S. G. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Cybertesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16949>.
- Decreto Legislativo 1412 de 2018. Por el cual se aprueba la Ley de Gobierno Digital, con el objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital en el Estado y el régimen jurídico para el uso de tecnologías digitales en la Administración Pública. 13 de setiembre de 2018. <https://bit.ly/3EJbbb3>.
- Decreto Supremo 164 de 2021. Por el cual se aprueba la Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026. 16 de octubre de 2021. D.O. No. 164. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2289997-164-2021-pcm>.
- Delgado-Lucas, H. B. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las*

*Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590350>.

Desouza, K. (2018). Delivering Artificial Intelligence in Government: Challenges and Opportunities. <https://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Delivering%20Artificial%20Intelligence%20in%20Government.pdf>.

Dobrolyubova, E., Klochkova, E.N., & Alexandrov, O. (2019). Digitalization and Effective Government: What Is the Cause and What Is the Effect? In D., Alexandrov, A. Boukhanovsky, A. Chugunov, Y. Kabanov, O. Koltsova, & I. Musabirov (Eds.), *Digital Transformation and Global Society*. Communications in Computer and Information Science, (Vol 1038, pp 55–67). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-37858-5\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-030-37858-5_5).

e-Governance Academy/Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). e-Estonia. La e-gobernanza en la práctica. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/e-Estonia-la-e-gobernanza-en-la-practica.pdf>.

Fianu, E., Blewett, C., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2018). Factors Affecting MOOC Usage by Students in Selected Ghanaian Universities. *Education Sciences*, 8(70). <https://doi.org/10.3390/educsci8020070>.

García-Estrella, C. W. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53863>.

Gil-García, J. R., Dawes S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>.

Gil-García, J. R., Ignacio-Criado, J., & Carlos-Téllez, J. (Eds.). (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. INFOTEC. <https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1027/248>.

- Gong, et al (2020). Towars a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X19304174>.
- González-Galarreta, V. I. (2021) *Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72232>.
- Gul, J., & Dauletbay, Z. (2019). Models of Effective Public Administration in Digitalization. *Opcion*, 35(24), 1517-1531.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/30760>
- Güler, Merve, Büyüközkan, G. (2023). A Survey of Digital Government: Science Mapping Approach, Application Areas, and Future Directions.  
<https://www.mdpi.com/2079-8954/11/12/563>.
- Hernández-Samperi, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hulett R., Neyi L. (2013). Gobierno electrónico, una visión epistemológica.  
<http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/36908>.
- IMD World Digital Competitiveness. (2021). *Ranking 2021*. IMD World Digital Competitiveness Center. <https://www.imd.org/centers/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness/>.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X15000775>.
- Kaesmayr, J., Schorn, M., & Steidle, A. (2021). Acceleration Factor Pandemic: A Synthesis Of E-Government Maturity Models And Public Administration

- Employees' Perspective. *Central and Eastern European EDem and EGov Days*, 341, 19-32. <https://doi.org/10.24989/ocg.v341.1>.
- Khademi, S. R., & Khademi, S. M. (2021). Investigating electronic government maturity models. *Sociología y tecnociencia: Revista digital de sociología del sistema tecnocientífico*, 11(1), 160-176. [https://doi.org/10.24197/st.Extra\\_1.2021.160-176](https://doi.org/10.24197/st.Extra_1.2021.160-176).
- Kitsing, M. (abril de 2018). *The Janus-Faced Approach to Governance: A Mismatch Between Public Sector Reforms and Digital Government in Estonia*. ICEGOV '18: Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Estonia. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209453>.
- Leguía-Rojas, W. (2021). *Influencia del gobierno digital en el proceso administrativo del Ministerio Público Ayacucho, 2020* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72645>.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>.
- Mat-Dawi, N., Namazi, H., Hwang, H. J., Ismail, S., Maresova, P., & Krejcar, O. (2021). Attitude Toward Protective Behavior Engagement During COVID-19 Pandemic in Malaysia: The Role of E-government and Social Media. *Frontiers in Public Health*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.609716>
- Méndez-Álvarez, C. E. (2020). *Metodología de la investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales* (5° Ed.). Alpha Editorial/Alfaomega Colombiana SA.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2022). *Índice de gobierno digital en las entidades nacionales (Colombia)*. <https://bit.ly/3hQuHJE>.
- Ministerio Público – Fiscalía de la Nación. (2020). Plan de Gobierno Digital 2021-2023. Oficina General de Tecnologías de la Información.

<https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/transparencia/2022/202205201239178e296a067a37563370ded05f5a3bf3ec.pdf>.

Mogrovejo-Pastor, J. N. (2021). *Gobierno digital y su influencia en la satisfacción laboral de una institución pública de Lima, 2021* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74422>.

Naciones Unidas. (2022). *E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022>.

Olaniyi, E. (2018). Digital Government: ICT and Public Sector Management in Africa. In W. Sroka, J. Kurowska-Pysz, Ł. Wróblewski & J. Klieštiková (Eds.), *New Trends in Management: Regional and Cross-border Perspectives* (269-286). London Scientific Publishing. <https://bit.ly/3tuLYuy>.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework. Six dimensions of a Digital Government*. OECD Public Governance Policy Papers No. 2. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2021). *Guía de la OCDE sobre gobierno abierto para funcionarios públicos peruanos*. <https://www.oecd.org/gov/open-government/guia-de-la-ocde-sobre-gobierno-abierto-para-funcionarios-publicos-peruanos-2021.pdf>.

Organization for Economic Co-operation and Development OECD (2018). Open Government Data Report: Enhancing Policy Maturity por Sustainable Impact OECD Publishing, OECD Digital Government Studies. <https://doi.org/10.1787/9789264305847-en>.

Panagiotopoulos et al (2019). Public value creation in digital government. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X19304101>.

- Perez-Vargas, A. M. (abril de 2018). *A proposal of Digital Government for Colombia*. ICEGOV '18: Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Ireland. DOI: <https://doi.org/10.1145/3209415.3209476>.
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (2022). *Transferencia digital en el Perú*. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>.
- Plataforma Gobierno Digital. (2021). *Transformación Digital para la Gestión Pública y Privada*. <https://gobiernodigital.pe/#:~:text=El%20uso%20estrat%C3%A9gico%20del%20gobierno,eficiencia%2C%20seguridad%20y%20disrupci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica%20>.
- Rivas-Tovar, L. A. (2015). *¿Cómo hacer una tesis? (3ª Ed.)*. ESCA.
- Samaja, Juan (2004). *Epistemología y metodología: Elementos para una teoría de la investigación científica*.
- Sullivan, M., Bellman, J., Sawchuk, J., & Mariani, J. (2021). Accelerated digital government COVID-19 brings the next generation of digitization to government. *Deloitte*. <https://bit.ly/3AjxNfF>.
- Sundberg, L. (2019). Value Positions and Relationships in the Swedish Digital Government. *Administrative Sciences*, 9(24), 1-16. <https://doi.org/10.3390/admsci9010024>.
- Tangi, et al (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401221000499>.
- Valderrama-Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Editorial San Marcos.
- Valenzuela-Neyra, M. C. (2021). *Gobierno digital y su relación con la modernización de la gestión administrativa en la división de informática de la dirección de tecnología de la información y comunicaciones de la policía nacional del Perú (DIRTIC PNP), 2021* (Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Las Américas). Repositorio Institucional de la

Universidad Peruana de Las Américas.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2125>.

Williams, M., & Valayer, C. (2018). *Digital Government Benchmark. Study on Digital Government Transformation. Final Report*. European Commission, Joint Research Centre. <https://bit.ly/2Zq87J2>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Categorización Apriorística

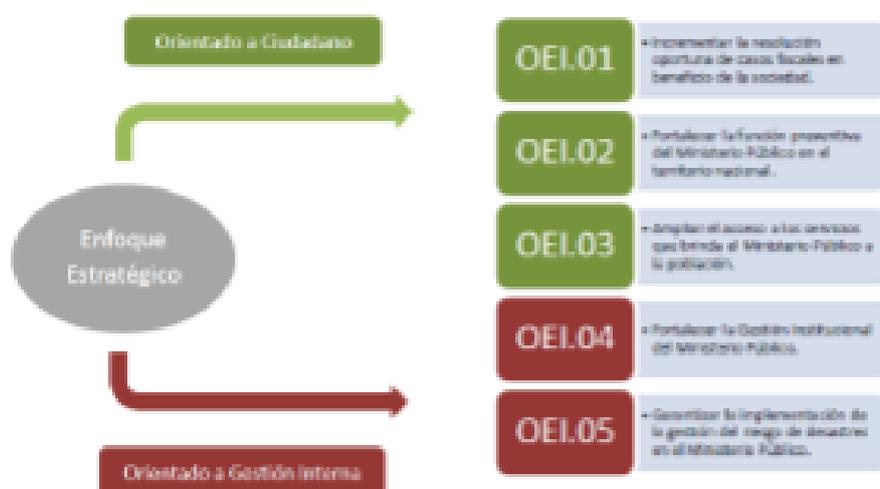
Título: Gobierno digital en la unidad ejecutora de una entidad constitucionalmente autónoma-Arequipa, 2023

Ámbito Temático	Problema de Investigación	Pregunta General	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías
Reforma y Modernización del Estado	Gobierno digital en una Entidad Constitucionalmente Autónoma.	¿La implementación del Gobierno Digital viene alcanzando los objetivos trazados?	Analizar el impacto de los avances en la implementación del Gobierno Digital en la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocer los avances de la implementación del Gobierno Digital en la entidad.</li> <li>* Develar la existencia de inconvenientes en la implementación del Gobierno Digital en la entidad.</li> <li>* Conocer el impacto de la implementación del Gobierno Digital en la entidad.</li> <li>* Conocer el cumplimiento de la finalidad del Gobierno Digital.</li> </ul>	Gobierno digital	Tecnologías digitales
						Servicio digital
						Canal digital
						Arquitectura digital
						Gobernanza digital

## Anexo 2: Guía de entrevista semiestructurada

### GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?
  - *Determinar si tiene conocimiento y la normativa sobre la transformación digital.*
  - *Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?*
2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?
  - *Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad).*
3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?



4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad, en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?
  - *Mejoras en el Internet.*
  - *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*
  - *Acceso y búsqueda de información.*
  - *Digitalización de documentación.*

5. **¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

- *Acceso los contenidos.*
- *Seguridad de la información.*
- *Considera que se está realmente automatizado.*

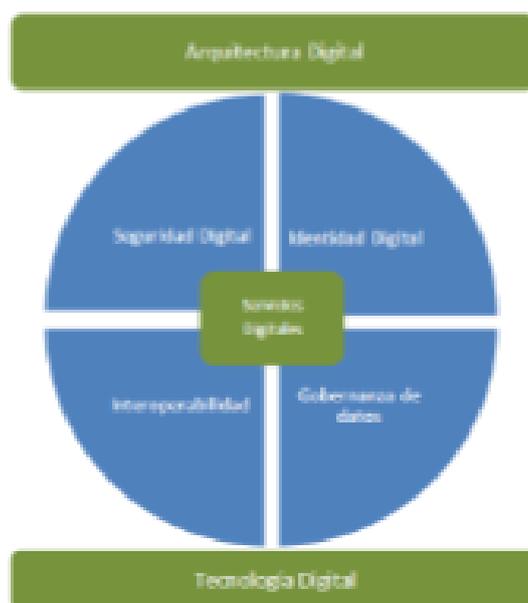


Figura 6. Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1412

6. **Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?**

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación.*
  - *Uso de páginas web.*
  - *Información automatizada.*
  - *Uso de redes sociales.*
  - *Mensajería electrónica.*
  - *Ingreso de información de forma virtual.*

7. **En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*
- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*

- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*
  - *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*
8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que las normas emitidas a la fecha permiten el sostenimiento de la Gobernanza Digital?
- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales.*
  - *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales.*
  - *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos.*
  - *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*
9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?
- *Hacia los usuarios internos de la entidad.*
    - *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa).*
  - *Hacia el público usuario.*

---

FIRMA  
CARGO:

## Anexo 3: Solicitud de la UCV para realizar la investigación en la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

31  
años

Lima, 02 de Noviembre del 2023

Señor (a):

Lic. Rennie Alvaro Moreno Arias

Gerente:

UNIDAD EJECUTORA DEL DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA -MINISTERIO PÚBLICO

Nº de Carta : 081 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 02 de noviembre del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: ALI GOMEZ, VIDAL ELOY
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "GOBIERNO DIGITAL EN LA UNIDAD EJECUTORA DE UNA ENTIDAD CONSTITUCIONALMENTE AUTÓNOMA-AREQUIPA, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente



Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate

*"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"*

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate  
Correo: [posgrado.ate@ucv.edu.pe](mailto:posgrado.ate@ucv.edu.pe)  
Celular: 986 326 023 [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo 4: Oficio de aceptación para realizar la investigación de parte de la entidad



MINISTERIO PÚBLICO  
REPÚBLICA DEL PERÚ

Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo  
UNIDAD EJECUTORA DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA

Arequipa, 01 de Diciembre del 2023

OFICIO N° 002328-2023-MP-FN-UEDFAREQ



Firma  
Digital

RENNIER ALVARO MORENO  
ARIAS  
20231201 14:01  
Gerencia Administrativa de la Unidad  
Ejecutora del DFU  
Módulo de FIRMAS DIGITALES

Sr(a).  
Consuelo del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo

Presente. -

**Asunto** : SE REMITE AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION.

**Expediente** : UEDFAR20230000594

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, donde se solicita autorización para realizar una investigación de carácter académico en el Ministerio Público.

Al respecto, se autoriza al Señor Vidal Eloy Ali Gomez quien cursa la Maestría en Gestión Pública y título de Investigación "Gobierno Digital en la Unidad Ejecutora de una Entidad Constitucionalmente Autónoma-Arequipa,2023" a realizar la investigación en el Ministerio Público, Gerencia Administrativa de Arequipa a fin que de que pueda desarrollar la Tesis antes mencionada.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

**RENNIER ALVARO MORENO ARIAS**  
UNIDAD EJECUTORA DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA

cc:

RMA  
\*\*\*\*\*

(054) 211552 Anexo 2201  
Av. La Paz 320 - Arequipa - Perú

UNIDAD EJECUTORA DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA

EXEDENTE: UEDFAR20230000594  
www.fiscalia.gob.pe

Este es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación.  
Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SOTD.  
Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://sea.mpf.gob.pe/verifica/doc> CÓDIGO: FENCM DHC3Z



Página 1 de 1

## **Anexo 5: Consentimiento y/o asentimiento informado**

### **Consentimiento informado**

El presente estudio tiene como objetivo, analizar el impacto de los avances en la implementación del gobierno digital en la unidad ejecutora de Arequipa, Ministerio Público, 2023. Esta investigación es desarrollada por Alfí Gómez, Vidal Eloy, estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública.

El proceso consiste en la aplicación de una entrevista de una duración de 30 minutos a más. Tu participación es voluntaria. Los datos personales obtenidos serán confidenciales. Si aceptas y estás de acuerdo en ser parte del estudio, se procede con la entrevista debiendo responder las preguntas de forma espontánea por el tipo de estudio. En medio del procedimiento el entrevistador le podrá aclarar y hacerle llegar documentos para aclarar el cuestionario. Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en el estudio antes mencionado y en conformidad del consentimiento procedo a firmar al final de la entrevista.

## Anexo 6: Evaluación por juicio de expertos

### Validación del juez: Mg. Abraham Alarcón Hurtado



#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista semiestructurada a fin de analizar el impacto de la implementación del gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ALARCÓN HURTADO ABRAHAM	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	OPERADOR ADMINISTRATIVO	
Institución donde labora:	MINISTERIO PÚBLICO - MOQUEGUA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 años	

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista semiestructurada
Autora:	Vidal Eloy Ali Gómez
Procedencia:	Arequipa - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad de estudio
Significación:	Conocer el impacto de la implementación del gobierno digital en la entidad a fin de analizar el impacto y percepción de la misma desde la percepción de sus usuarios primarios.

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (Subcategorías)	Definición
Gobierno digital	Tecnologías digitales	Son las TIC -incluye Internet-, las tecnologías y dispositivos móviles, de igual forma el análisis de datos empleados para optimizar la creación, recojo, interacción, incorporación, combinación, el análisis, accesibilidad, búsqueda y exposición del contenido digital, que involucra el desarrollo de servicios y aplicaciones vinculada al GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Servicio digital	Dado total o parcialmente mediante el Internet u otra red similar, es automático, virtual y emplea intensivamente las tecnologías digitales, para generar y acceder a información y contenidos que creen valor público para el público en general (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Canal digital	Mecanismo de contacto digital que las instituciones públicas ponen a disposición de la población con el propósito de favorecer el acceso a la data institucional y de trámites, ejecutando y llevando a cabo un monitoreo a los servicios digitales. Este medio puede contener páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles, etcétera (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Arquitectura digital	Conjunto de elementos, directivas y normas, que favorece el ajuste de los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica bajo la misión y objetivos estratégicos de la institución, para que así se fomente la cooperación, interoperabilidad, flexibilidad, seguridad y empleo óptimo de las tecnologías digitales en un medio de GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Gobernanza digital	Conjunto de procedimientos, mecanismos, instrumentos y normas que hacen posible orientar, evaluar y monitorear el empleo e incorporación de las tecnologías digitales en la institución (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario entrevista semiestructurada elaborado por Vidal Eloy Ali Gómez en el año 2023. De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

Categoría: Gobierno digital

Objetivos de la categoría: Analizar los avances e impacto de los procedimientos de implementación del gobierno digital en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Accesos a contenidos. Medios de contacto digital. Seguridad de datos. Infraestructura tecnológica. Normas de aplicación y uso de las tecnologías digitales.	¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general: gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 - 2026?	4	4	4	
	¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?	4	4	4	
	Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?	4	4	4	
	En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?	4	4	4	
	¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?	4	4	4	
	Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?	4	4	4	
	En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?	4	4	4	
	En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que lo normado a la fecha permite el sostenimiento de la Gobernanza Digital?	4	4	4	
	Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?	4	4	4	



SERFANY ARDON HURTADO  
Ingeniero Comercial  
CP N° 241886

Firma del evaluador  
DNI N° 41682353

## Validación del juez: Mg. Johan Erick Gamero Maldonado



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista semiestructurada a fin de analizar el impacto de la implementación del gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JOHAN ERICK GAMERO MALDONADO	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	CONTRATACIONES CON EL ESTADO – FINANZAS Y TESORERÍA	
Institución donde labora:	MINISTERIO PUBLICO GERENCIA ADMINISTRATIVA DE AREQUIPA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 años	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista semiestructurada
Autora:	Vidal Eloy Ali Gómez
Procedencia:	Arequipa Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad de estudio
Significación:	Conocer el impacto de la implementación del gobierno digital en la entidad a fin de analizar el impacto y percepción de la misma desde la percepción de sus usuarios primarios.

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (Subcategorías)	Definición
Gobierno digital	Tecnologías digitales	Son las TIC -incluye internet-, las tecnologías y dispositivos móviles, de igual forma el análisis de datos empleados para optimizar la creación, recojo, interacción, incorporación, combinación, el análisis, accesibilidad, búsqueda y exposición del contenido digital, que involucra el desarrollo de servicios y aplicaciones vinculada al GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Servicio digital	Dado total o parcialmente mediante el Internet u otra red similar, es automático, virtual y emplea intensivamente las tecnologías digitales, para generar y acceder a información y contenidos que creen valor público para el público en general (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Canal digital	Mecanismo de contacto digital que las instituciones públicas ponen a disposición de la población con el propósito de favorecer el acceso a la data institucional y de trámites, ejecutando y llevando a cabo un monitoreo a los servicios digitales. Este medio puede contener páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles, etcétera (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Arquitectura digital	Conjunto de elementos, directivas y normas, que favorece el ajuste de los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica bajo la misión y objetivos estratégicos de la institución, para que así se fomente la cooperación, interoperabilidad, flexibilidad, seguridad y empleo óptimo de las tecnologías digitales en un medio de GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Gobernanza digital	Conjunto de procedimiento, mecanismos, instrumentos y normas que hacen posible orientar, evaluar y monitorear el empleo e incorporación de las tecnologías digitales en la institución (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario entrevista semiestructurada elaborado por Vidal Eloy Ali Gómez en el año 2023. De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Categoría: Gobierno digital
- Objetivos de la categoría: Analizar los avances e impacto de los procedimientos de implementación del gobierno digital en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de tecnologías de la información y comunicación (TIC).</li> <li>• Accesos a contenidos</li> <li>• Medios de contacto digital.</li> <li>• Seguridad de datos.</li> <li>• Infraestructura tecnológica</li> <li>• Normas de aplicación y uso de las tecnologías digitales.</li> </ul>	¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general gobierno y transformación digital con equidad para el período 2021 - 2026?	4	4	4	
	¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?	4	4	4	
	Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?	4	4	4	
	En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?	4	4	4	
	¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?	4	4	4	
	Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?	4	4	4	
	En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?	4	4	4	
	En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que lo normado a la fecha permite el sostenimiento de la Gobernanza Digital?	4	4	4	
Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?	4	4	4		



Firma del evaluador  
DNI 41465821

## Validación del juez: Mg. Gonzalo Arturo Ávila Fernández



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista semiestructurada a fin de analizar el impacto de la implementación del gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gonzalo Arturo Ávila Fernández	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Filosofía, Educación y Gestión Cultural	
Institución donde labora:	Universidad La Salle Arequipa	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	<input checked="" type="checkbox"/> ( X )
	Más de 5 años ( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la prueba

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista semiestructurada
Autora:	Vidal Eloy Ali Gómez
Procedencia:	Arequipa - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad de estudio
Significación:	Conocer el impacto de la implementación del gobierno digital en la entidad a fin de analizar el impacto y percepción de la misma desde la percepción de sus usuarios primarios.

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subcategoría (Subcategorías)	Definición
Gobierno digital	Tecnologías digitales	Son las TIC -incluye Internet-, las tecnologías y dispositivos móviles, de igual forma el análisis de datos empleados para optimizar la creación, recojo, interacción, incorporación, combinación, el análisis, accesibilidad, búsqueda y exposición del contenido digital, que involucra el desarrollo de servicios y aplicaciones vinculada al GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Servicio digital	Dado total o parcialmente mediante el Internet u otra red similar, es automático, virtual y emplea intensivamente las tecnologías digitales, para generar y acceder a información y contenidos que creen valor público para el público en general (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Canal digital	Mecanismo de contacto digital que las Instituciones públicas ponen a disposición de la población con el propósito de favorecer el acceso a la data institucional y de trámites, ejecutando y llevando a cabo un monitoreo a los servicios digitales. Este medio puede contener páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles, etcétera (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Arquitectura digital	Conjunto de elementos, directivas y normas, que favorece el ajuste de los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica bajo la misión y objetivos estratégicos de la institución, para que así se fomente la cooperación, interoperabilidad, flexibilidad, seguridad y empleo óptimo de las tecnologías digitales en un medio de GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Gobernanza digital	Conjunto de procedimiento, mecanismos, instrumentos y normas que hacen posible orientar, evaluar y monitorear el empleo e incorporación de las tecnologías digitales en la institución (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario entrevista semiestructurada elaborado por Vidal Eloy Alí Gómez en el año 2023. De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Categoría: Gobierno digital
- Objetivos de la categoría: Analizar los avances e impacto de los procedimientos de implementación del gobierno digital en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de tecnologías de la información y comunicación (TIC).</li> <li>• Accesos a contenidos</li> <li>• Medios de contacto digital.</li> <li>• Seguridad de datos.</li> <li>• Infraestructura tecnológica</li> <li>• Normas de aplicación y uso de las tecnologías digitales.</li> </ul>	¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general: gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?	4	4	4	
	¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?	4	4	4	
	Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?	4	3	4	
	En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?	4	4	4	
	¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?	4	4	4	
	Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?	4	4	4	
	En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?	4	3	4	
	En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que lo normado a la fecha permite el sostenimiento de la Gobernanza Digital?	4	4	4	
	Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 41811595

## Validación del juez: Mg. María Luz Figueroa Diaz



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Entrevista semiestructurada a fin de analizar el impacto de la implementación del gobierno digital". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	M Sc. María Luz Figueroa Díaz
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
Área de formación académica:	Clinica ( <input type="checkbox"/> )      Social ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Educativa ( <input type="checkbox"/> )      Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Especialista Social Consultora en Comunicación
Institución donde labora:	Programa Nacional de Saneamiento Rural del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 años

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista semiestructurada
Autora:	Vidal Eloy Alí Gómez
Procedencia:	Arequipe - Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad de estudio
Significación:	Conocer el impacto de la implementación del gobierno digital en la entidad a fin de analizar el impacto y percepción de la misma desde la percepción de sus usuarios primarios.

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (Subcategorías)	Definición
Gobierno digital	Tecnologías digitales	Son las TIC -incluye internet-, las tecnologías y dispositivos móviles, de igual forma el análisis de datos empleados para optimizar la creación, recojo, interacción, incorporación, combinación, el análisis, accesibilidad, búsqueda y exposición del contenido digital, que involucra el desarrollo de servicios y aplicaciones vinculada al GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Servicio digital	Dado total o parcialmente mediante el internet u otra red similar, es automático, virtual y emplea internamente las tecnologías digitales, para generar y acceder a información y contenidos que crean valor público para el público en general (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Canal digital	Mecanismo de contacto digital que las instituciones públicas ponen a disposición de la población con el propósito de favorecer el acceso a la data institucional y de trámites, ejecutando y llevando a cabo un monitoreo a los servicios digitales. Este medio puede contener páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles, etcétera (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Arquitectura digital	Conjunto de elementos, directivas y normas, que favorece el ajuste de los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológicas bajo la misión y objetivos estratégicos de la institución, para que así se fomente la cooperación, interoperabilidad, flexibilidad, seguridad y empleo óptimo de las tecnologías digitales en un medio de GD (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).
	Gobernanza digital	Conjunto de procedimientos, mecanismos, instrumentos y normas que hacen posible orientar, evaluar y monitorear el empleo e incorporación de las tecnologías digitales en la institución (D. L. N° 1412, 2018, art. 3).



## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario entrevista semiestructurada elaborado por Vidal Eloy Alí Gómez en el año 2023. De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial (sejora con la dimensión).
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Categoría: Gobierno digital
- Objetivos de la categoría: Analizar los avances e impacto de los procedimientos de implementación del gobierno digital en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de tecnologías de la información y comunicación (TIC).</li> <li>• Accesos a contenidos</li> <li>• Medios de contacto digital.</li> <li>• Seguridad de datos.</li> <li>• Infraestructura tecnológica</li> <li>• Normas de aplicación y uso de las tecnologías digitales.</li> </ul>	¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general: gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?	4	4	4	4
	¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?	4	4	4	4
	Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?	4	4	4	4
	En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?	4	4	4	4
	¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?	4	4	4	4
	Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?	4	4	4	4
	En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?	4	4	4	4
	En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que lo nombrado a la fecha permite el sostenimiento de la Soberanía Digital?	4	4	4	4
	Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?	4	4	4	4



M. Sc. Mejía Luz Figueroa Díaz  
DNI 29985458

## Anexo 7: Entrevistas

### GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

**1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?**

Se de su existencia de forma general, que se tiene el eje de gobierno electrónico y que se venían dando normas para ello.

- *Determinar si tiene conocimiento de la normativa sobre la transformación digital.*

No ha sido remitida a esta área la normativa pertinente, sobre el tema se consulta con el área de tecnologías de información.

- *Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?*

Para alcanzar los objetivos se debe contar con el soporte necesario, así como contar con normatividad que apoye el paso al gobierno digital, poner énfasis en capacitar al personal.

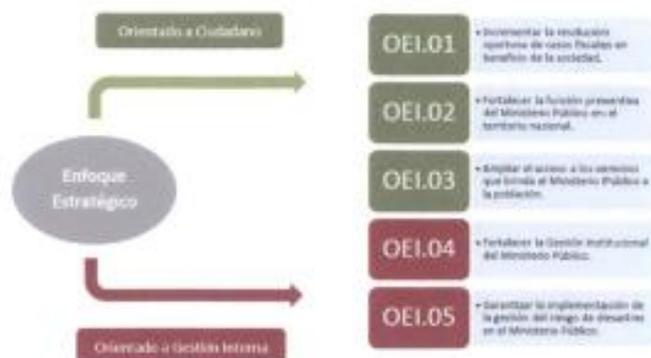
**2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?**

Si conozco la existencia de este plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad, de igual forma que se viene mejorando el mismo por la coyuntura presentada por el fenómeno de la pandemia del COVID 19.

- *Conoce de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad)*

De forma específica no he podido revisarlos, pero si los tengo conocimiento de forma general a fin de tenerlo en cuenta en lo referente al tema y el desempeño de las funciones propias.

**3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?**



Debido a que los avances en la implementación de los procesos y procedimientos encaminados al gobierno digital son mínimos en la entidad, los objetivos que han sido trazados vistos en el plan 2021-2023 en la entidad, desde el OEI.01 al OEI.05, no han sido concretizados.

**4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad, en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?**

- *Mejoras en el Internet*  
Considero que no se han dado mejoras en el servicio de internet.
- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*  
Ha mejorado, dado que las resoluciones de la institución y documentación necesaria para el área, se vienen compilando tanto en la entidad y de igual forma en otros distritos fiscales.
- *Acceso y búsqueda de información.*  
Se han realizado mejoras, ya que se puede ubicar con facilidad la documentación necesaria para la resolución de problemas y acciones administrativas propias de las funciones encomendadas, incluyendo información nacional.
- *Digitalización de documentación.*  
Solamente la documentación diligenciada por el CEA (Carpeta Electrónica

Administrativa) se encuentra digitalizada, la demás documentación continúa siendo diligenciada de forma física.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

- *Acceso los contenidos.*  
Para las funciones de mi cargo, se cuenta con una base de datos en el intranet, considerándolo como de acceso "bueno" y útil para desempeño del trabajo.
- *Seguridad de la información.*  
La considero regular, porque se tiene acceso a las mismas sin muchas claves de acceso, desconociendo si este acceso es conforme a las normativas.
- *Considera que se está realmente automatizado.*  
No, en este punto estamos en un nivel incipiente.

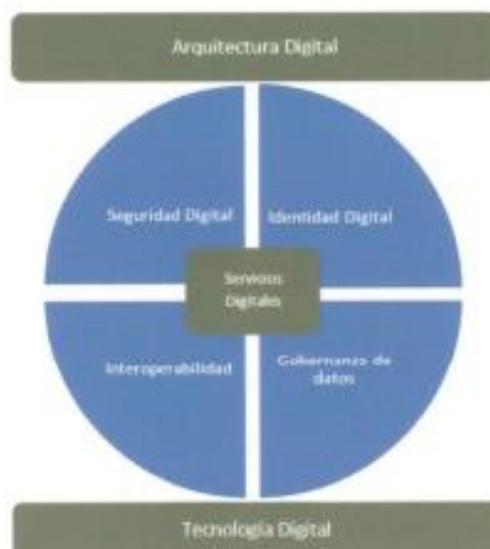


Figura 5. Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1412

**6. Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?**

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación.*
  - *Uso de páginas web.*

Considero que me son útiles y sirven para el desempeño de mis funciones.
  - *Información automatizada.*

Al no tener información automatizada, mis expectativas no han sido satisfechas.
  - *Uso de redes sociales.*

Esta parte las redes sociales sobre todo el Whatsapp nos permite la comunicación, dinamizando las acciones y funciones del área, otro uso es para el traslado de volúmenes de información.
  - *Mensajería electrónica.*

Se utiliza los correos institucionales, aunque por uso de las redes sociales y el CEA como canal oficial, ha pasado a ser más un respaldo, y se usa frente a caía de estos.
  - *Ingreso de información de forma virtual.*

La documentación necesaria para las labores en el área y propias a mis funciones cumplen con las expectativas.

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*

No existe, la infraestructura digital adecuada y suficiente que puedan cubrir las necesidades, en tanto se de ello no se alcanzarán los objetivos.
- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*

Los recursos digitales con los que se cuentan, aprecio que no son adecuadamente dirigidos para su uso, se requiere en número mayor y mejor distribución funcional.

- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*

Considero que existe falta de seguridad, la seguridad de la data en la entidad es débil, se deja más al uso adecuado de la información a la que se tiene acceso.

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

Para el área, no tengo entendido que haya convenios de interoperabilidad con otras entidades, se que a nivel fiscal se vino realizando la respectiva tramitación para que se pueda dar la misma con otras entidades.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que las normas emitidas a la fecha permiten el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales.*

Si, las normas adecuadas permiten confiabilidad.

- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales.*

En el área de hace uso del CEA, que tiene su norma de uso, por lo que si existe confiabilidad en la documentación diligenciada por este medio.

- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos.*

La seguridad a la fecha la considero relativa.

- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

No se tiene un producto automatizado, solo el uso del CEA nos permite el diligenciamiento oportuno de la documentación, pero los procesos en la misma requieren de la Intervención del usuario para sus procedimientos.

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

Considero que el CEA es un medio para el diligenciamiento de la diferente documentación producida en el desempeño de las funciones del área.

- *Hacia los usuarios internos de la entidad.*

- *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta*

Electrónica Administrativa) y si no considera que este sea un producto automatizado.

El uso del CEA permite confiabilidad a los documentos, proporciona celeridad en su diligenciamiento (aprobación, consulta y difusión)

- *Hacia el público usuario.*

En el área, conforme al expediente abierto por los usuarios, la digitalización de los documentos y tramitados por el CEA hacia esta área, nos permite una adecuada ubicación del mismo, y poder atender al usuario de forma cèlere y dar una respuesta oportuna. Pero no es automatizada.



RENNY REINALDO SUSANNAH ROJAS  
Sub Gerente de Administración y Prácticas  
Gerencia Administrativa de Arequipa  
Ministerio Público - Fiscalía de la Nación

---

FIRMA  
CARGO: SUB GERENTE  
UNIDAD EJECUTORA AREQUIPA

**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

**1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?**

Se que existe una ley y esta ha cargo de la PCM y que se viene implementando

- *Determinar si tiene conocimiento y la normativa sobre la transformación digital.*

Conozco la existencia de normas que fijan plazos pero de forma general.

- *Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos. ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?*

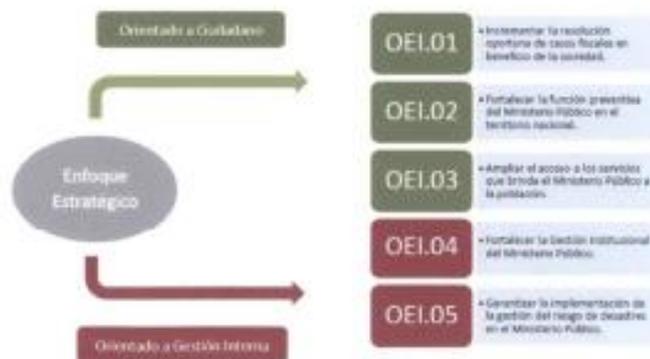
Desconozco

**2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?**

- *Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad)*

D

**3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?**



01. No considero que se esté alcanzando este objetivo.

02. Tampoco considero que se tenga mayores logros en este objetivo.

03. En este punto conozco que se implementó la atención por medio de mesas de partes virtuales.

04. Considero que se viene encaminando de forma incipiente en el logro de este objetivo.

05. Los riesgos y desastres no han sido conminados justamente por no estar implementado las tecnologías de información en la entidad.

**4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?**

La implementación a la fecha viene generando mejoras en cuanto a la intercomunicación con sedes de provincias, por la conectividad establecida y programas como el CEA (Carpeta Electrónica Administrativa) que ayudan en el desempeño de mis labores.

- *Mejoras en el Internet*

En este punto el Internet viene teniendo las mismas características de siempre.

- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*

Si, al tener la información en medios digitales ayudan en su almacenamiento, procesamiento y ubicación de los datos requeridos.

- *Acceso y búsqueda de información.*

Se ha mejorado, por el uso de hojas de cálculo y procesadores de texto así como otras herramientas de oficina, y al hacer uso del CEA los usuarios finales reciben la información en tiempo real.

- *Digitización de documentación.*

La transformación de los documentos en físico a digitales viene permitiendo mejores resultados y procesamiento más célere.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

Gracias a las mejoras, y lo implementado en cuanto a servicios digitales considero mi experiencia satisfactoria.

- *Acceso los contenidos.*

La experiencia ha sido satisfactoria por acceder a información que se

encuentra distante, de manera oportuna, rápida y pertinente.

- *Seguridad de la información.*

Sobre la seguridad considero una experiencia insatisfactoria, percibo que existe peligro en la pérdida de la información, acceso indebido a la información, los considero vulnerables.

- *Considera que esta realmente automatizado.*

Considero que todavía falta automatizar, los servicios digitales en la entidad.

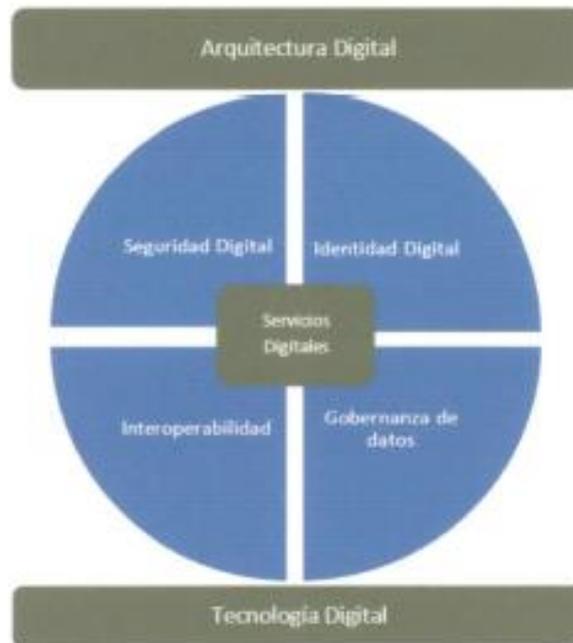


Figura 5. Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1412

**6. Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?**

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación.*
  - *Uso de páginas web.*

La página Web de la entidad, no cuenta con información actualizada. Debería considerarse más funcionalidades.
  - *Información automatizada.*

La información generada automáticamente en la entidad, es incipiente.
  - *Uso de redes sociales*

Es deficiente, por no haberse considerado lo que los usuarios requieren, faltando empatía entre lo que los usuarios necesitan con lo que la entidad ofrece desde su visión.
  - *Mensajería electrónica*

Desde mi punto de vista, los canales de mensajería habilitados han cumplido con su fin.
  - *Ingreso de información de forma virtual.*

En este punto, se cumple con lo necesario y su uso se ha generalizado.

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*

Considero que es insatisfactorio e insuficiente, por ejemplo: el sistema de control de asistencia, contempla un trabajo manual que considero en un 70%.
- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*

No se realiza un adecuado uso de los recursos a fin de atender las diferentes áreas en cuanto a una arquitectura y digitalización de los procesos en las mismas.
- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*

No en el grado necesario, percibo vulnerabilidad el cual debe ser urgentemente superado.

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

No, en mi experiencia puedo afirmar que la misma falta entre las áreas de la misma entidad.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que lo normado a la fecha permite el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

En el tiempo que vengo laborando en la entidad, no se me ha puesto de conocimiento normas, leyes o reglamentos sobre el Gobierno Digital o Gobernanza Digital.

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales*
- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales*
- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos*
- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

No, la entidad no cuenta con productos automatizados para con los usuarios.

- Hacia los usuarios internos de la entidad.
  - Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa) y si no considera que este sea un producto automatizado.

Los beneficios que considero del CEA son: almacenamiento, acceso y rapidez en comunicación en el diligenciamiento de la documentación administrativa.

No considero que el CEA entregue un producto que cumpla las características de un producto automatizado.

- Hacia el público usuario.

No conozco, productos automatizados hacia los usuarios externos.



## GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

### 1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?

No tengo conocimiento del tema, ni la entidad no ha informado al respecto.

- *Determinar si tiene conocimiento y la normativa sobre la transformación digital.*

Como lo indique no tengo mayor conocimiento.

- *Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?*

Como lo indique no tengo mayor conocimiento.

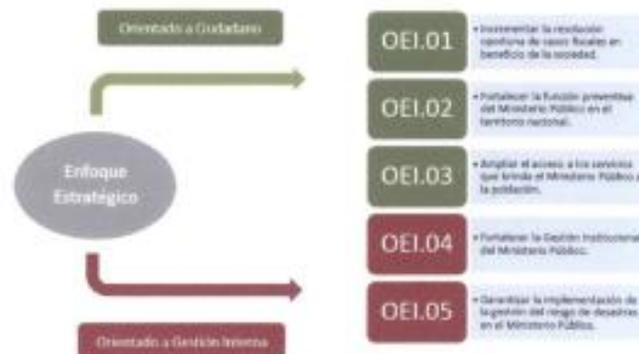
### 2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?

En ningún momento nos han hecho de conocimiento sobre el plan de gobierno digital.

- *Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad).*

Por lo dicho no se tiene conocimiento del mismo.

### 3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?



Desde la pandemia del COVID 19 se ha implementado canales digitales como la mesa de partes virtual, de igual forma se implementó el CEA para los usuarios internos de la entidad.

Los objetivos que se hace referencia considero que se han logrado en un 50%

**4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad, en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?**

- *Mejoras en el Internet.*

*Si, se ha implementado con líneas dedicadas y en este último trimestre se viene implementando una RED WAN que permitirá interconectividad.*

- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*

*Se ha implementado con equipos de digitalización, no teniendo a la fecha una data concentrada.*

- *Acceso y búsqueda de información.*

*Con la adquisición de un nuevo servidor, el acceso a la información ha mejorado en un 80% habiéndose eliminado los radioenlaces centralizándose la información por la conectividad de la WAN.*

- *Digitalización de documentación.*

*No se cuenta a la fecha, solamente los canales de atención de mesa de partes y el CEA.*

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

- *Acceso los contenidos.*

*Lo considero medianamente rápido, y con la red que se viene implementando debe ser mejorada.*

- *Seguridad de la información.*

*No existe un firewall de seguridad ni seguridad encriptada en los servidores locales.*

- *Considera que se está realmente automatizado.*

Se está automatizando sobre todo en el ingreso de la información por mesa de partes.

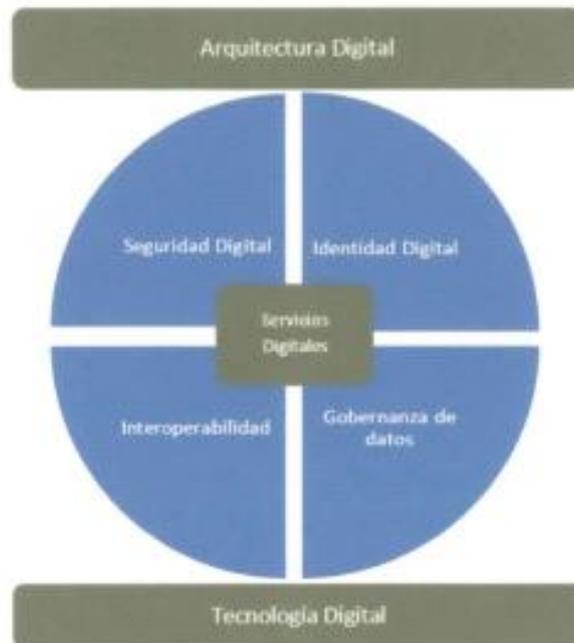


Figura 6. Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1412

6. Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación.*
  - *Uso de páginas web.*  
*La mesa de partes tiene acceso virtual, pero no cumple con las características y funcionalidades requeridas.*
  - *Información automatizada.*

No, no se han implementado sistemas de respuesta automática.

- o *Uso de redes sociales.*

En la entidad es restringido, en los equipos de la institución.

- o *Mensajería electrónica.*

El uso de la mensajería electrónica como correos cumple con las expectativas funcionales.

- o *Ingreso de información de forma virtual.*

Se tiene formas de ingreso de información virtual tales como el correo en mesa de partes, notificaciones, Sistemas 2 y el Fistur.

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*

En cuanto hardware implementado en el último trimestre debe cumplir con lo requerido para las funciones de las diferentes áreas. Respecto al Software, las aplicaciones y programas se están diseñando a fin de cubrir las necesidades de la entidad.

- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*

En el desempeño de mis funciones he podido apreciar que si se viene realizando un adecuado de los recursos.

- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*

Considero que la confiabilidad y seguridad se cuenta en un 50%, debiendo mejorarse en este aspecto

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

No existe con otros sistemas de otras entidades, en este caso el avance es nulo.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que las normas emitidas a la fecha permiten el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

No se me ha puesto de conocimiento de normatividad al respecto de la gobernanza digital ni del gobierno digital.

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales.*
- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales.*
- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos.*
- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

No conozco de ningún producto automatizado en la entidad, solamente se han implementado sistemas de diligenciamiento de documentación como el CEA, Sistemas2 con sus aplicativos internos.

- *Hacia los usuarios internos de la entidad.*
  - *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa).*  
Permite respuestas inmediatas, e-coeficiencia, comunicación a nivel local y nacional en tiempo real.
- *Hacia el público usuario.*  
No se cuenta con productos automatizados hacia el público usuario.



St. Félix Humberto Dorrego Concha  
Especialista Técnico en Informática  
Ministerio Público - Arequipa

FIRMA  
CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
SOPORTE TECNOLOGIAS DE LA  
INFORMACIÓN

## GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

### 1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?

- *Determinar si tiene conocimiento y la normativa sobre la transformación digital.*

Es el Reglamento que aprueba la mencionada política general en materia de transformación digital equitativa, siendo prioridad del Gobierno Peruano para el período 2021-2026. Su propósito es mejorar y ampliar el acceso a los servicios gestionados por el gobierno para incrementar el ejercicio justo y confiable de la ciudadanía digital en el país, con enfoque en los ciudadanos y grupos desfavorecidos, ya que busca cerrar la brecha de género y empoderar a las mujeres a través de la tecnología.

- *Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?*

Sí, se tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de las personas y la competitividad del país a través de la transformación digital del país, proporcionando así servicios públicos digitales de alta calidad, seguros y confiables, promoviendo la participación ciudadana y la transparencia.

### 2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?

- *Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad).*

Sí, conozco especialmente las finalidades y objetivos del programa, estos son:

1. Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios fiscales y de supervisión a través de la digitalización de procesos y la comunicación con otras entidades públicas.
2. Mejorar la transparencia del sistema de justicia a través del acceso a la información pública, datos abiertos y la implementación de mecanismos de control social.
3. Fortalecer la seguridad digital y la protección de datos personales en la gestión de la información sobre el sector público. Asimismo, a mi buen

criterio una de las metas del Ministerio Público es lograr que el 100% de las carpetas fiscales sean digitales e implementar un portal de transparencia.

**3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?**



En mi opinión personal diría que se está dando un cumplimiento parcial; ello estando a que se han logrado avances significativos en algunos aspectos, como la digitalización de las carpetas fiscales en algunas fiscalías especializadas como por ejemplo contra la criminalidad organizada en Arequipa; así como el área de central de notificaciones respecto de las cédulas de notificación; asimismo no pasa desapercibido que la institución cuenta con la implementación del portal de transparencia.

Sin embargo, también he identificado algunas dificultades, como la falta de infraestructura tecnológica, aunado a ello la resistencia al cambio, la escasez de recursos financieros y la coordinación con otras entidades públicas.

**4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad, en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?**

Debo señalar que la experiencia en la presente área tiene un impacto parcial.

- *Mejoras en el Internet.*

Pese a que constantemente se están realizando actualizaciones en el internet; estas no se ven reflejadas en los diversos sistemas con los que cuenta dicha entidad. Sin embargo, si estas mejoras se dieran se podrían

utilizar plataformas digitales, aplicaciones móviles, servicios en la nube y otras herramientas tecnológicas, que podría ofrecer una mejor conectividad, velocidad y seguridad en el acceso a la información.

- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*

Si la recopilación de información se diera en la digitalización de las carpetas fiscales se podría obtener y almacenar una mayor cantidad y calidad de datos, que pueden ser utilizados para fines estadísticos basadas en evidencias.

- *Acceso y búsqueda de información.*

Si bien es cierto que se cuenta con un portal de transparencia; el Ministerio Público podría brindar un acceso más fácil, rápido y gratuito a la información pública, previniendo así la corrupción.

- *Digitalización de documentación.*

Está podría eliminar el uso de papel y probablemente apostar por el formato digital, reduciendo costos, tiempo y espacio de almacenamiento de documentación en cuestión física; ya que esto mejoraría la seguridad y la conservación de la misma.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

Mi experiencia en el área de atención al usuario en el Ministerio Público con el uso del servicio digital ha sido muy positiva y satisfactoria. Me gusta ayudar a las personas a encontrar la información que necesitan, a resolver sus dudas.

- *Acceso los contenidos.*

Creo que el servicio digital SGF del Ministerio Público ofrece una buena variedad y calidad de información siempre y cuando esta se encuentre actualizada por el personal competente.

- *Seguridad de la información.*

A mi criterio me parece que el SGF cumple con los estándares y normas de protección de datos personales, de confidencialidad y de integridad de la información. Asimismo, presumo que el área de informática garantiza la prevención, detección y respuesta ante posibles amenazas o incidentes cibernéticos.

- *Considera que se está realmente automatizado.*

En mi opinión el SGF ha logrado automatizar muchos procesos y trámites, que antes se realizaban de forma manual, presencial o en papel. Aunado a ello creo que la atención virtual, la consulta en línea y el seguimiento de las carpetas fiscales a través de las llamadas telefónicas, ha reducido tiempo, costos y errores humanos mejorando en un porcentaje considerable la satisfacción de los usuarios.

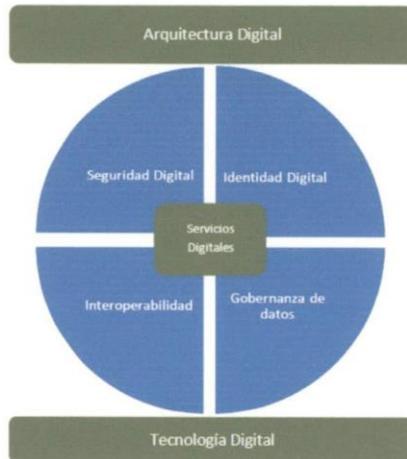


Figura 6. Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1412

**6. Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?**

La presente pregunta es muy interesante, pero también muy subjetiva. No tengo una opinión personal sobre el cumplimiento de las expectativas de los usuarios por parte de los canales digitales habilitados en el Ministerio Público.

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación.*
  - *Uso de páginas web.*  
Los usuarios en mi experiencia indica un mayor interés y confianza de los usuarios en el servicio digital.
  - *Información automatizada.*  
Han indicado un alto grado de conformidad con el servicio, ya que

muestra que los aspectos mejor valorados son la rapidez, la facilidad y la seguridad del servicio.

○ *Uso de redes sociales.*

Cumplen en gran medida con las expectativas de los usuarios, aunque también hay margen de mejora y de innovación.

○ *Mensajería electrónica.*

Cumplen en gran medida con las expectativas de los usuarios.

○ *Ingreso de información de forma virtual.*

Es dinámica y flexible, y que se puede adaptar y actualizar según las necesidades y demandas de la ciudadanía.

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

La presente pregunta es muy amplia y compleja; ya que debemos de tener en cuenta que la arquitectura digital del Ministerio Público es el conjunto de principios, normas que soportan los procesos y servicios del sector de justicia.

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*

Al parecer el sistema trae a la fecha falencias, ello estando a que la información solo puede ser visualizada por departamento, estando a que no se facilita el intercambio de información y servicios entre las entidades públicas.

- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*

No; estando a que no se utiliza el internet en 5G, la nube; que permitan optimizar los procesos y servicios del Ministerio Público, así como generar valor público y social.

- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*

Se debe considerar que el personal que ingresa dicha información debe tener los principio y valores que requiere la institución; ya que esto fortalecería la seguridad y la protección de datos personales en el manejo de la información del ministerio público y de los usuarios.

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

Sí, estando a que no se facilita el intercambio de información y servicios entre las entidades públicas.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que las normas emitidas a la fecha permiten el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales.*

Es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público, ya que con ello se busca impulsar la innovación abierta y el diseño de plataformas digitales, soluciones tecnológicas y servicios digitales.

- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales.*

Considero que las normas emitidas a la fecha, como la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento, son un marco normativo que permite el sostenimiento de la gobernanza digital, siempre y cuando se cumplan con los principios, políticas, procedimientos y medidas establecidos en dichas normas.

- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos.*

Se requiere de un compromiso y una coordinación efectiva entre las entidades públicas, el sector privado y la ciudadanía para lograr una transformación digital exitosa y sostenible.

- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

Se ha evidenciado la necesidad de contar con servicios públicos eficientes, accesibles y transparentes, que respondan a las demandas y expectativas de la ciudadanía

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

- *Hacia los usuarios internos de la entidad.*
  - *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa).*

La carpeta electrónica administrativa es una herramienta que permite el registro, seguimiento y gestión de los documentos administrativos que se presentan ante el Ministerio Público de Arequipa. Entre sus beneficios tendríamos:

1. Facilita el acceso a la información. Los usuarios pueden consultar el estado de sus trámites desde cualquier lugar y momento.
  2. Agiliza los procesos administrativos. Los documentos se registran y derivan de forma automática y electrónica
  3. Optimiza el uso de recursos. Se ahorra papel, espacio, tiempo y dinero al eliminar la impresión, el almacenamiento y el traslado de los documentos físicos.
  4. Mejora la transparencia.
- *Hacia el público usuario.*

El Sistema de Control Interno, área que se encuentra facultada para ver la funcionabilidad de los señores fiscales respecto de sus carpetas fiscales; ya que como se sabe ellos no ven cuestiones administrativas de la entidad y luego tenemos el área de Atención al usuario en el Ministerio Público, el mismo que es un proyecto de investigación que busca optimizar los servicios de atención a los usuarios, así como las partes procesales inmersas en diferentes investigaciones, mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Aunado a ello; mediante mesa de partes virtual se puede interponer denuncias, que es un sistema moderno y eficiente que permite a los usuarios presentar sus denuncias de forma digital, sin necesidad de acudir a las sedes del Ministerio Público.



SHIRLEY GABRIELA TICONA HURTADO  
AREA DE ATENCION AL USUARIO

### GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?
  - Determinar si tiene conocimiento y la normativa sobre la transformación digital.  
No tengo conocimiento sobre la política de transformación digital del periodo mencionado.
  - Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos. ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?
2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?
  - Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad)  
No tengo conocimiento sobre la existencia del referido Plan de Gobierno dentro de la Institución del Ministerio Público.
3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?



- Con respecto al OEI. 01, debo señalar que ciertamente a la fecha el Ministerio Público ha resuelto en su gran mayoría los casos asignados,

sin embargo, no pueden resolverse dichos casos de forma oportuna, dado que la carga del Ministerio Público va en aumento, por lo cual considero que no se alcanza plenamente dicho objetivo.

- Con respecto al OEI. 02, debo señalar que al Ministerio Público le falta implementar mayores políticas de difusión para que cumpla su función preventiva dentro del Territorio Nacional.
  - Con respecto al OEI. 03, debo señalar que si bien es cierto que se ha implementado medios digitales para acceder a los servicios que brinda el Ministerio Público, considero que dichos medios son insuficientes dado que no brindan información a cabalidad sobre el estado de los casos o la presentación de escritos, desde mi perspectiva considero que deberían habilitar una plataforma similar al del Poder Judicial, donde el interesado o usuario pueda acceder al seguimiento de las carpetas fiscales y poder descargar las Disposiciones y Providencias, así mismo el usuario podría presentar sus escritos sin la necesidad de apersonarse a la Sede del Ministerio Público.
  - Con respecto al OEI. 04, desconozco sobre tal objetivo.
  - Con respecto al OEI. 05, desconozco sobre tal objetivo.
4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad, en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?
- *Mejoras en el Internet*  
Dentro de la sede Central de la Institución he notado que se ha mejorado el Internet, sin embargo, en los módulos del Ministerio Público aún existe deficiencia del mismo, dado que a veces no tienen acceso al Servicio, lo cual limita que el personal lleva a cabo su función de forma óptima.
  - *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*  
En cuanto a la Recopilación de datos, considero que el Sistema con el cual cuenta la Institución debería de mejorarse, dado que a veces sufre caídas y aparte de ello no permite visualizar el contenido de las disposiciones o providencias., por lo cual considero que dicho sistema debería mejorarse en pro de la Institución.

- **Acceso y búsqueda de información.**  
Con respecto al Acceso y búsqueda de Información, considero que aún es muy deficiente, dado que no es fácil acceder a la Información de fondo como los pronunciamientos fiscales.
- **Digitización de documentación.**  
Respecto a la Digitización de documentación, debo señalar que únicamente este objetivo lo viene cumpliendo la sede Central de Notificaciones, lo cual viene facilitando que en despachos resuelvan oportunamente los casos Fiscales, considero que al igual que la Central de Notificaciones, los despachos fiscales también deberían digitalizar las Carpetas Fiscales para que así sea de fácil acceso al Usuario y les permita conocer el estado de los mismos.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

- **Acceso los contenidos.**  
El Acceso a los contenidos, es deficiente aun, con respecto a la Seguridad de la Información, debo señalar que dicho objetivo si viene cumpliéndose cabalmente, por lo cual considera que el sistema está en parte automatizado, dado que aún falta realizar varias mejoras.

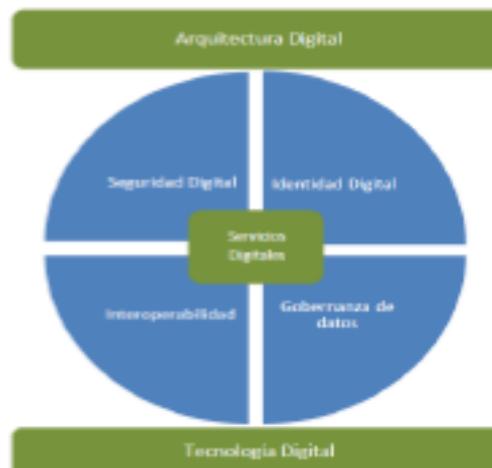


Figura 6. Ámbito del gobierno digital | Fuente: DL 1412

**6. Conforme a su Interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?**

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación.*
  - *Uso de páginas web.*
  - *Información automatizada.*
  - *Uso de redes sociales.*
  - *Mensajería electrónica.*
  - *Ingreso de información de forma virtual.*

Considero que el desempeño de los medios virtuales de comunicación, tales como la página web, es deficiente puesto que el usuario solo puede acceder a información general sobre el estado de su carpeta fiscal, mas no puede acceder a información importante como la fecha de la emisión de disposiciones, providencias o notificaciones dirigidas a las partes procesales, tampoco pueden acceder al contenido de fondo. De igual modo considero que el ingreso de información de forma virtual, es muy deficiente, dado que en su mayoría de veces el usuario tiene que apersonarse a las sedes de la Institución para la presentación de escritos, cuando perfectamente dichos escritos podría realizarse virtualmente si la Institución contara con una Plataforma Digital como la del Poder Judicial.

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*

Con respecto a ello debo mencionar que si bien es cierto se ha implementado medios tecnológicos dentro de la Institución, aún existe brechas que no permite que el Usuario pueda acceder de manera íntegra a la información sobre sus casos Fiscales, por lo cual considero que la Entidad debería seguir implementando medios digitales o plataformas, a fin de que los usuarios accedan a la información sin mayores complicaciones.
- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*

Al respecto no tengo un conocimiento pleno que me permita poder precisar al respecto.
- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y*

4

recepcionados.

Todos tenemos acceso, a la información por lo que según considero falta trabajar en el tema en particular.

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

Conforme a lo explicado, no, por cuanto las acciones que realizamos varían conforme a la entidad y el despacho al que nos dirigimos

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que las normas emitidas a la fecha permiten el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

Con respecto a ello, debo señalar que desconozco sobre las Normas que permiten la Gobernanza Digital.

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales*
- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales*
- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos*
- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

No conozco de ningún sistema con esas características.

- *Hacia los usuarios internos de la entidad.*
  - *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa) y si no considera que este sea un producto automatizado.*

*Si conozco, que en la actualidad la Institución cuenta con una página web, donde permite que el usuario pueda realizar el seguimiento sobre el Estado del Caso Fiscal; así mismo tengo conocimiento que la Institución cuenta con el CEA, que permite y facilita la comunicación entre los miembros de la Institución a nivel Nacional.*

- *Hacia el público usuario.*



ASISTENTE ADMINISTRATIVO

## GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

### 1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general: Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?

Desconozco la existencia del mencionado documento.

- *Determinar si existe el conocimiento y la normativa sobre la transformación digital*
- *Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos.*

### 2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?

De igual forma no tengo conocimiento ni nos han hecho saber del mismo y como veo es la institución.

- *Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad)*

### 3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?

De implementarse el Gobierno Digital en la entidad considero que ello contribuiría en alcanzar los objetivos que se mencionan, pero vuelvo a indicar que no se ha realizado esta implementación en el área.



OEI 01, De implementarse en la entidad, considero que si ayudaría a la solución de las carpetas fiscales, pero en la entidad no se ha implementado.

OEI 02 Una adecuada implementación permitiría apoyar en la función de prevención.

OEI 03 Nuevamente si se implementa si, por cuanto en la actualidad en mesa de partes es todo manual, a pesar de atenderse correos virtuales, estos se revisan por nosotros y se contesta de igual forma.

OEI 04 En los usos que se hacen actualmente y la forma no puedo percibir la forma como se haría.

OEI 05 Al no saber los alcances del plan de Gobierno Digital en la entidad no me es posible determinar si contempla dichos aspectos.

**4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?**

Conforme a implementaciones y mejoras que se están realizando en cuanto al cambio de equipos aún no se llega a su óptimo funcionamiento.

- *Mejoras en el Internet*

A mejorado pero no en la real necesidad ya que tenemos momentos en que el sistema se pone demasiado lento.

- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos*

En el área donde laboro no se ha visto ninguna mejora, lo único mencionable es el ingreso de documentos de la parte por correo virtual los cuales o se envían al correo del despacho o se imprime y se remite.

- *Acceso y búsqueda de información*

No se nos ha implementado con sistemas de acceso automático la información que se maneja en el área, sigue llevándose de forma manual.

- *Digitalización de documentación.*

En el área actualmente no se realiza digitalización de documentos.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

- *Acceso los contenidos*  
No se cuenta en el área con accesos automatizados a la información que se diligencia por mesa de partes.
- *Seguridad de la información*  
La única seguridad es la clave del SGF para consultar los casos, no hay más claves y ahora el acceso a registrar en el FISTUR, todo lo de mas es manual y está al alcance de todos los que ingresan al área.
- *Considera que esta realmente automatizado.*  
Como lo indique anteriormente no considero que haya algo automatizado como he visto en otras instituciones.



**Figura 6.** Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1412

**6. Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?**

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación*
  - *Uso de páginas web.*

En el área no se tiene acceso a ninguna página web con información relevante o que forme parte de la labor que me corresponde.
  - *Información automatizada.*

No existe, lo comparo con las denuncias por web en la PNP, donde se tiene la denuncia para presentarla a otras instituciones.
  - *Uso de redes sociales.*

El área no se hace uso de redes sociales
  - *Mensajería electrónica.*

Se cuenta con un correo institucional de Mesa de Partes donde se recibe determinada documentación de parte de los usuarios.
  - *Ingreso de información de forma virtual*

Solamente por el correo mencionado.

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*

Se ha implementado con computadoras mejoradas, no siendo un cambio relevante hasta la fecha en el desempeño de mis labores.
- *Se hace un uso adecuado de los recursos*

No se hace un adecuado uso de los recursos, esto comparativamente con los avances de otras instituciones del mismo rubro y en áreas similares.
- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*

No, son de acceso irrestricto por no tener más que una clave universal de acceso a las computadoras, y a los sistemas como el SGF, la información es compartida.

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

No, al ser nosotros la cara y puerta de acceso y primera línea del ingreso a la entidad, vemos que falta la coordinación adecuada con las instituciones que obligatoriamente debemos trabajar.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que lo normado a la fecha permite el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

No se ha difundido en la entidad normas respecto al gobierno digital, pero a fin de implementar procedimientos y más aún sobre documentos que tienen que tener un valor de confiabilidad, es necesario que se den normas que den veracidad y confiabilidad.

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales*
- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales*
- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos*
- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

Como producto automatizado no conozco, que exista documentos que se generen de forma automática, ni para los usuarios internos ni para el público usuario.

- Hacia los usuarios internos de la entidad.
  - *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa).*

Si conozco la existencia del CEA, pero en el área no se hace uso de dicho programa, la documentación se sigue remitiendo de forma física, o se imprime la remitida por correo electrónico para ser anexada a la carpeta fiscal.

- Hacia el público usuario.

No conozco la existencia de productos documentales automatizados hacia el público usuario.

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

No, al ser nosotros la cara y puerta de acceso y primera línea del ingreso a la entidad, vemos que falta la coordinación adecuada con las instituciones que obligatoriamente debemos trabajar.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que lo normado a la fecha permite el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

No se ha difundido en la entidad normas respecto al gobierno digital, pero a fin de implementar procedimientos y más aún sobre documentos que tienen que tener un valor de confiabilidad, es necesario que se den normas que den veracidad y confiabilidad.

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales*
- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales*
- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos*
- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

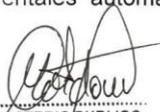
Como producto automatizado no conozco, que exista documentos que se generen de forma automática, ni para los usuarios internos ni para el público usuario.

- Hacia los usuarios internos de la entidad.
  - *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa).*

El CEA no se hace uso en el área, la documentación se sigue remitiendo de forma física, o se imprime la remitida por correo electrónico para ser anexada a la carpeta fiscal.

- Hacia el público usuario.

No conozco la existencia de productos documentales automatizados hacia el público usuario.

  
MINISTERIO PÚBLICO  
Madre Milagros Córdova Apaza  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
MESA DE PARTES 3FPPC

## GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

### 1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general: Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?

No tengo conocimiento de alguna política de transformación digital.

- *Determinar si existe el conocimiento y la normativa sobre la transformación digital*
- *Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos.*

### 2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?

No tengo ningún conocimiento de un plan de gobierno digital en si mismo, o que se nos hayan informado que se este llevando a cabo algún tipo de plan dentro del Ministerio Público.

- *Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad)*

### 3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?



OEI 01 En estos últimos años se ha incrementado los casos concluidos en el Ministerio Público, sin embargo así como se ha incrementado los casos concluidos se han incrementado el número de casos

fiscales proporcionalmente por lo que desde mi perspectiva no se está cumpliendo este objetivo a cabalidad.

OEI 02 No sabría indicar si este objetivo se está llevando a cabo.

OEI 03 Se ha implementado el uso de una página web que envía documentación al correo, no se está alcanzando a cabalidad, pero es un buen inicio.

OEI 04 No sabría indicar si este objetivo se esté llevando a cabo.

OEI 05 No sabría indicar si este objetivo se esté llevando a cabo.

**4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?**

- *Mejoras en el Internet*

Si hay mejoras en comparación a años anteriores, pero se siguen teniendo días que no hay servicio, o la carga es lenta.

- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos*

- *Acceso y búsqueda de información*

El único sistema con el que contamos el SGF para realizar la búsqueda de casos fiscales y no he visto alguna mejora en los últimos años.

- *Digitalización de documentación.*

No podría indicar al respecto al no digitalizar documentos en el área.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

- *Acceso los contenidos*

No ha cambiado en los últimos años

- *Seguridad de la información*

No considero que hay seguridad por cuanto los accesos son de todos.

- *Considera que esta realmente automatizado.*

No tengo mayor conocimiento al respecto.

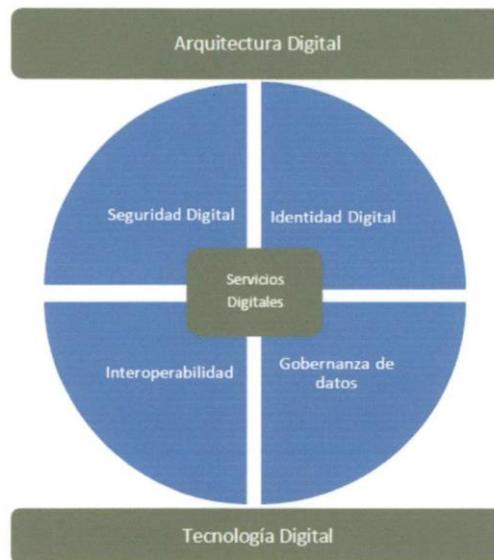


Figura 6. Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1412

**6. Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?**

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación*
  - *Uso de páginas web.*  
Si bien la página web ayuda al usuario en el acceso a la información o agendar citas, se tiene muchas carencias, lo cual tenemos que subsanar cuando los usuarios se acercan a las ventanillas de mesa de partes o atención al usuario.
  - *Información automatizada.*  
No se tiene en el área.
  - *Uso de redes sociales.*  
No se tiene acceso en los equipos de la institución a redes sociales.
  - *Mensajería electrónica.*  
Solo se tiene el correo institucional de la corporativa de cada mesa

de partes y/o de atención al usuario.

- o *Ingreso de información de forma virtual*

Solo lo que nos remiten los usuarios al correo institucional.

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*

No es suficiente, se nos ha dado nuevas máquinas pero solo sirven para lo mismo.

- *Se hace un uso adecuado de los recursos*

Considero que no comparando con otras entidades.

- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*

Se debe mejorar la forma de ingresarlo para garantizar la veracidad de los datos ingresados.

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

No se tiene coordinaciones como se me ha puesto en conocimiento.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que lo normado a la fecha permite el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

No conozco de normas al respecto y no nos han capacitado o dado cursos sobre el tema.

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales*

- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales*

- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos*

- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

No hay ningún producto automatizado en nuestra entidad, como si lo he visto en otra entidad como la PNP, donde se pueden hacer denuncias en línea y se tiene la constancia en el mismo instante.

- Hacia los usuarios internos de la entidad.

- *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa).*

En mi área no hacemos uso del CEA.

- Hacia el público usuario.

Desconozco si existe algún producto automatizado hacia los usuarios.

  
.....  
KATY KARLA HILACONDO C.  
Asistente Administrativo  
Ministerio Público - Fiscalía de la Nación  
Distrito Fiscal Arequipa

MESA DE PARTES 2FPPC

**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2028?

- Determinar si tiene conocimiento y la normativa sobre la transformación digital.

Son aplicaciones que nos sirven para simplificar determinados procesos administrativos de las laborales gubernamentales como también interrelacionarse con ciertas entidades.

- Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?

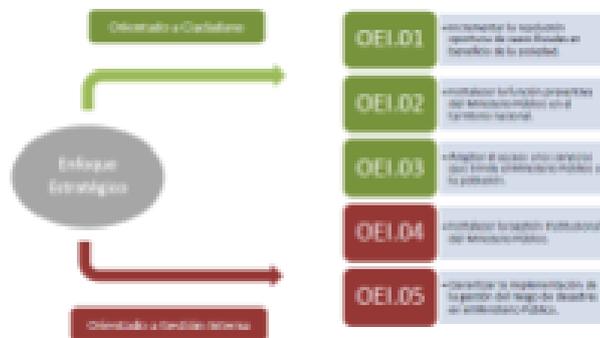
Uno de los objetivos principales es coordinar a los diferentes sectores estatales en el correcto uso de las tecnologías digitales y de esta forma agilizar los trámites que realizan los ciudadanos.

2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?

No.

- Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad).

3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?



4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad, en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el Impacto de la Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?

- *Mejoras en el Internet.*

La conexión de Internet mejor de una forma considerable porque se requiere tener una buena línea de Internet para la implementación.

- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*

Claro, contando con nuevos servidores de esa forma optimizando el desarrollo de recopilación de datos.

- *Acceso y búsqueda de información.*

Realizando modificaciones en el sistema para tener más fácil el modo de búsqueda de información.

- *Digitalización de documentación.*

Contando con escáner industriales de gran performance para digitalizar documentos.

5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?

- *Acceso los contenidos.*

El acceso a contenidos es limitado, solo de acceso a páginas web que son solo de relación a las funciones que realiza la entidad.

- *Seguridad de la información.*

Respecto a la seguridad de la información, se viene desarrollando una serie de mecanismos para que el tipo de información que se maneja en la entidad sea más segura.

- *Considera que se está realmente automatizado.*

Considero que una estructura digital siempre está en constante perfeccionamiento debido a que siempre surgen inconvenientes los cuales se tiene que solucionar o mejorar.

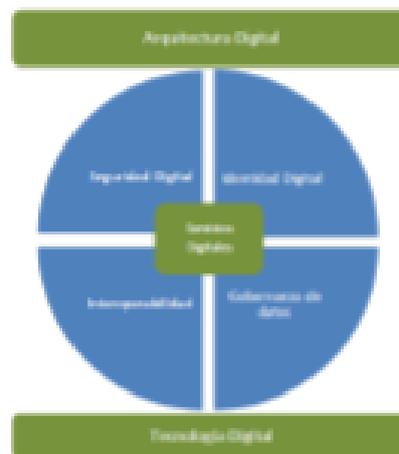


Figura 6. Análisis del gobierno digital | Fuente: O. (2012)

8. Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?

- **Desempeño de los medios virtuales de comunicación.**
  - **Uso de páginas web.**  
Considero que la página de la institución está bien alimentada de información exacta.
  - **Información automatizada.**  
Si tiene información detallada.
  - **Uso de redes sociales.**  
Si se realiza un buen manejo de las redes sociales.
  - **Mensajería electrónica.**  
Se tiene una mensajería electrónica automática.
  - **Ingreso de información de forma virtual.**  
El ingreso a la información virtual es inmediata.

7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?

- **Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.**  
La infraestructura digital no es la suficiente porque lastimosamente no

podemos estandarizar una arquitectura digital en todas las sedes de la entidad.

- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*

Claro que sí.

- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*

Claro que sí.

- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

Claro que sí.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que las normas emitidas a la fecha permiten el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales.*

Sí, porque las normas son las que indican como podemos usar de forma correcta los medios digitales.

- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales.*

Es correcto.

- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos.*

Es correcto.

- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

Es correcto.

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

- *Hacia los usuarios internos de la entidad.*

- *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpetas Electrónica Administrativa).*

Es una forma de respuesta rápida debido a que ya no se tiene que responder un documento de la forma antigua como el de imprimir y gestionar que llegue al destino por medio de otras personas, ahora es más directo el envío, de esta forma no se pierde tiempo.

- *Hacia el público usuario.*

Claro que sí, porque se tiene redes sociales y correos electrónicos para que el público usuario pueda gestionar sus solicitudes.



CARLOS FLORES CONGONA  
OPERADOR ADMINISTRATIVO -TI

## GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

### 1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?

No tengo conocimiento de la existencia del documento que me indica.

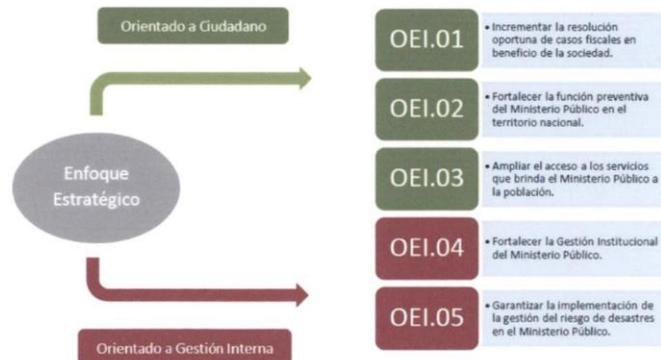
- *Determinar si tiene conocimiento y la normativa sobre la transformación digital.*
- *Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?*

### 2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?

De igual forma desconozco de la existencia del documento que se me menciona, ni se me ha comunicado de la existencia del mismo.

- *Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad).*

### 3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?



En el área no se ha puesto en marcha ningún plan de Gobierno Digital por lo que los objetivos que se ven en el documento al no haberse aplicado, por lo menos en nuestra área, correspondería en indicarle que no se vienen alcanzando los objetivos conforme al plan mencionado.

**4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad, en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el impacto de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?**

En la entidad se viene haciendo mejoras solicitadas por el área o por decisión propia de la entidad de lo cual le puedo decir.

- *Mejoras en el Internet.*  
A comparación de años anteriores hay una ligera mejora, pero sigue existiendo problemas de conectividad.
- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*  
Para el área no se han hecho cambios en el mismo.
- *Acceso y búsqueda de información.*  
Se tiene el acceso necesario al SGF, de forma igual a años anteriores
- *Digitalización de documentación.*  
El área no tiene y momentáneamente no se ha visto involucrada en este proceso.

**5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?**

Por las mismas funciones del área es de vital necesidad un buen servicio.

- *Acceso los contenidos.*  
El acceso al SGF es el mismo que años anteriores.
- *Seguridad de la información.*  
El acceso no es muy complicado, no tiene demasiadas claves, creo que son fáciles de acceder.
- *Considera que se está realmente automatizado.*  
No, todas las consultas deben ser analizadas por el usuario del área, y no hay respuesta automática, los procesos lo hacen el personal del área.



Figura 6. Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1412

**6. Conforme a su interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?**

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación.*
  - *Uso de páginas web.*  
Falta que la tengan mayores productos para la atención automática a los usuarios.
  - *Información automatizada.*  
No se tiene respuestas automatizadas en el área.
  - *Uso de redes sociales.*  
Son en medios propios, no hay redes oficiales en el área.
  - *Mensajería electrónica.*  
Se tiene correos electrónicos generados por la institución con correos institucionales.
  - *Ingreso de información de forma virtual.*  
Se atiende pedidos realizados por los usuarios que son ingresados por el correo electrónico institucional del área.

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*  
Para el área, se necesita modernizar los equipos con los que se cuenta.

- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*  
Por lo contestado en la pregunta anterior, puedo indicar que no.
- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*  
Al ser correos electrónicos y considerando que la necesidad de los datos si son confiables, pero no tienen muchas claves para el acceso registrado.
- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*  
Desde el área, no se tiene al menos por lo pronto la necesidad de contar con lo mencionado, por lo que esta interoperabilidad con otras instituciones es nula.

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que las normas emitidas a la fecha permiten el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

Desconozco normas específicas a la fecha, pero toda norma fortalece los procedimientos, conforme a como se den permiten que sean confiables y si en ellas se contempla darán las pautas necesarias para su seguridad, todo ello debe conllevar a que ya podamos responder o emitir documentos digitales valederos.

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales.*
- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales.*
- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos.*
- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

**9. Conoce ¿Si en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

Desde el área no se tiene ningún documento de respuesta automatizada todo documento o respuesta es emitido por el asistente del área. El área no usa el CEA.

- *Hacia los usuarios internos de la entidad. Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa).*
- *Hacia el público usuario.*

  
BENITO CHRISTIAN FLORES PADILLA  
Asistente Administrativo  
Coordinador de Mesa de Partes  
Atención al Usuario  
Distrito Fiscal Arequipa

4

### GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. ¿Cuál es su conocimiento de la existencia del eje de política general denominado Gobierno y transformación digital con equidad para el periodo 2021 – 2026?

No tengo conocimiento de alguna política de transformación digital.

- Determinar si tiene conocimiento y la normativa sobre la transformación digital.
- Para implementar el gobierno digital, se debe conocer los objetivos ¿Tiene conocimiento de los objetivos del gobierno digital?

2. ¿Conoce la existencia del plan de gobierno digital 2021-2023 en la entidad?

Desconozco de un plan de gobierno digital o que nos hayan informado que se esté llevando a cabo algún tipo de plan dentro del Ministerio Público.

- Conocer de forma específica los objetivos y metas del Plan de Gobierno digital del Ministerio Público (entidad).

3. Ante el documento puesto a la vista del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 de Ministerio Público (entidad), en su experiencia ¿Se viene cumpliendo los objetivos estratégicos trazados?



- En cuanto al OEI.01, se ha presenciado que se ha incrementado la cantidad de casos en el Ministerio Público, también se ha incrementado el número de casos fiscales concluidos, siendo en algunos periodos la carga mucho mayor, por lo cual desde mi punto de vista considero que no

se está llevando a cabo el objetivo a cabalidad.

- En cuanto al OEI.02, no sabría indicar si este objetivo se esté llevando a cabo.
- Con respecto al OEI. 03, debo señalar que si bien es cierto que se ha implementado medios digitales para acceder a los servicios que brinda el Ministerio Público, considero que dichos medios son insuficientes dado que no brindan información a cabalidad sobre el estado de los casos o la presentación de escritos, desde mi perspectiva considero que deberían habilitar una plataforma similar al del Poder Judicial, donde el interesado o usuario pueda acceder al seguimiento de las carpetas fiscales y poder descargar las Disposiciones y Providencias, así mismo el usuario podría presentar sus escritos sin la necesidad de apersonarse a la Sede del Ministerio Público.
- Con respecto al OEI. 04, desconozco sobre tal objetivo.
- Con respecto al OEI. 05, desconozco sobre tal objetivo.

**4. En su experiencia, ante la implementación del Gobierno Digital en la entidad, en cuanto a las tecnologías digitales, ¿Cómo considera el Impacto de la Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación?**

- *Mejoras en el Internet.*

Considero que si hay mejorías con el acceso de Internet en la sede central, sin embargo en otras Fiscalías, como la de Cerro Colorado, Hunter, Paucarpata, el Internet es muy bajo, lo cual dificulta en la declaraciones o entrevistas de las partes e incluso en sus audiencias de los Fiscales.

- *Mejoras en el sistema de recopilación de datos.*
- *Acceso y búsqueda de información.*

En cuanto al acceso de búsqueda de información, el único sistema con el que contamos es el Sistema de Gestión Fiscal es el sistema que tenemos para realizar la búsqueda de casos fiscales, en el cual se viene contando varios años con ese sistema del cual no se algún tipo de mejoría o de implementación en estos años.

- *Digitalización de documentación.*

5. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al uso del servicio digital en la entidad?

Ha sido regular debido a que en ocasiones se cae el sistema (SGF) y la demora en su acceso, lo cual considero que aún si se puede mejorar en ello.

- Acceso los contenidos.
- Seguridad de la Información.
- Considera que se está realmente automatizado.



Figura 6. Ámbitos del gobierno digital | Fuente: DL 1812

6. Conforme a su Interacción y experiencia ¿Considera que los canales digitales habilitados en la entidad cumplen las expectativas de los usuarios?

Si bien los canales digitales como la página web ayudan al usuario en el acceso de Información o agendar citas, esta página web tiene algunas carencias, como por ejemplo no se puede acceder a ella, cuando los usuarios solicitan Información, o cuando vienen a las ventanillas de mesa de partes y atención al usuario, y además considero que por falta de conocimiento por las partes se les dificultad acceder a su solicitud, lo cual debería ver una persona

encargada que oriente a las partes, a su acceso, y así evitar alguna inconformidad por parte del usuario.

- *Desempeño de los medios virtuales de comunicación.*
  - *Uso de páginas web.*
  - *Información automatizada.*
  - *Uso de redes sociales.*
  - *Mensajería electrónica.*
  - *Ingreso de información de forma virtual.*

**7. En su experiencia y uso de los medios virtuales ¿Cuál es su apreciación respecto al Arquitectura Digital de la Entidad?**

Como se indicó, la página web y la mesa de partes virtual han sido una buena iniciativa para que los usuarios tengan un mayor acercamiento al Ministerio Público y a sus casos respectivos, pero todavía tiene sus deficiencias que deben ser modificadas con el pasar del tiempo a fin de garantizar la veracidad de los datos ingresados e incluso en su manejo.

- *Existe la infraestructura digital suficiente en la entidad a fin de alcanzar los objetivos trazados.*
- *Se hace un uso adecuado de los recursos.*
- *Considera si hay confiabilidad y seguridad en los datos ingresados y recepcionados.*
- *Considera que hay interoperabilidad con otras instituciones.*

**8. En su experiencia respecto al Gobierno Digital ¿Considera que las normas emitidas a la fecha permiten el sostenimiento de la Gobernanza Digital?**

Como indique en el inicio, desconozco de alguna política o plan, por ello no podría comentar respecto a esta pregunta.

- *Las normas fortalecen el uso de los medios digitales.*
- *Las normas a la fecha permiten la confiabilidad de los documentos digitales.*
- *Las normas a la fecha permiten la seguridad de los datos transmitidos.*
- *Las normas están acorde a los procesos de la entidad a fin de validarlos y dar la validez legal del proceso.*

**9. Conoce ¿SI en la actualidad la entidad tiene productos automatizados para los usuarios?**

- *Hacia los usuarios internos de la entidad.*
  - *Qué beneficios considera que brinda el uso del CEA (Carpeta Electrónica Administrativa).*

En cuanto a los miembros del Ministerio Público, se tiene el CEA, que ayuda en la comunicación entre miembros del Ministerio Público, no solo de la Gerencia Administrativa de Arequipa sino de todo el Perú.

- *Hacia el público usuario.*

Desconozco su existencia.



JHON ALDAIR MINAYA CARBAJAL  
ASISTENTE

## Anexo 8: Validación de expertos

*Validez por juicio de expertos*

Expertos	Criterio			Observación
	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Mg. Abraham Alarcón Hurtado	✓	✓	✓	
Mg. Johan Erick Gamero Maldonado	✓	✓	✓	Aplicable
Mg. Gonzalo Arturo Ávila Fernández	✓	✓	✓	
Mg. María Luz Figueroa Díaz	✓	✓	✓	

El instrumento utilizado para obtener el objetivo trazado en la investigación, fueron evaluadas por juicio de expertos, estableciendo su validez, al cumplir con los criterios establecidos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital en la unidad ejecutora de una entidad constitucionalmente autónoma-Arequipa, 2023", cuyo autor es ALI GOMEZ VIDAL ELOY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARAY FLORES GERMAN VICENTE <b>DNI:</b> 10790283 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 04- 01-2024 17:13:21

Código documento Trilce: TRI - 0707836