PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Implementación del gobierno digital y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022

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

AUTORA:

Galvez Villa, Katherin Juliana (orcid.org/0000-0003-1196-2080)

ASESOR:

Mg. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

CO-ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ 2023

DEDICATORIA

A la otra parte de mi alma en el otro lado del mundo, mi hermana gemela y al ángel que ahora festeja mis logros desde el cielo, mi abuela Clara.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la vida y por seguir permitiendo la consecución de logros en mi formación académica y profesional.

A mis padres, quienes desde siempre han sido mi principal motivo de superación, gracias a ellos por el privilegio de retribuirles a través de logros profesionales toda su lucha y sacrificio.

A mi hermana gemela, Kristhel, por el inmenso apoyo, por ser la persona que me transmite fortaleza, que no me deja desfallecer y que, a pesar de la distancia, es luz en medio de la oscuridad.

Finalmente, agradezco a los docentes que contribuyeron direccionando la elaboración del presente trabajo de investigación con sus valiosos aportes y recomendaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	٧
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	21
3.3. Escenario de estudio	22
3.4. Participantes	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.6. Procedimiento	23
3.7. Rigor científico	24
3.8. Método de análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. Descripción	27
4.2. Resultados	28
4.3. Discusión	52
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	66
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Respuesta a la primera pregunta realizada a los entrevistados
Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo
Tabla 2: Respuesta a la segunda pregunta realizada a los entrevistados
Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo 36
Tabla 3: Respuesta a la tercera pregunta realizada a los entrevistados
Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo
Tabla 4: Respuesta a la cuarta pregunta realizada a los entrevistados
Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo 42
Tabla 5: Respuesta a la quinta pregunta realizada a los entrevistados
Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo 44
Tabla 6: Respuesta a la sexta pregunta realizada a los entrevistados
Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo 46
Tabla 7: Respuesta a la sétima pregunta realizada a los entrevistados
Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo 48
Tabla 8: Respuesta a la octava pregunta realizada a los entrevistados
Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo 50
Tabla de categorización

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera influye la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2022; analizando el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad, delimitando la forma en que las TICs afectan la gestión administrativa de dicha entidad, determinando el grado de incidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de sus servicios administrativos; y estableciendo de que forma el gobierno digital influye en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Para la realización de esta se ha empleado una metodología cualitativa básica, con un diseño descriptivo, y un enfoque metodológico de teoría fundamentada. Producto de la investigación se ha logrado advertir que la implementación de gobierno digital en la entidad se ha realizado únicamente de manera parcial; sin embargo, los esfuerzos parciales realizados han logrado mejoras en 'la celeridad y economía de recursos de la entidad, mejorando la accesibilidad y transparencia de la información gestionada por esta, y logrando la obtención de objetivos institucionales como el fortalecimiento de la calidad de la gestión institucional; concluyendo que la implementación del gobierno digital genera mayores niveles de eficiencia de la gestión administrativa Municipalidad Provincial de Trujillo.

Palabras clave: Gobierno digital, gestión administrativa, tecnología, información, eficiencia.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine how the implementation of digital government influences the administrative management of the Provincial Municipality of Trujillo - 2022; analyzing the level of implementation of digital government in the Municipality, defining the way in which ICTs affect the administrative management of said entity, determining the degree of incidence of digital government in the accessibility and transparency of its administrative services; and establishing how digital government influences the fulfillment of its strategic objectives. To carry out this, a basic qualitative methodology has been used, with a descriptive design, and a grounded theory methodological approach. As a result of the investigation, it has been possible to notice that the implementation of digital government in the entity has only been carried out partially; However, the partial efforts made have achieved improvements in the speed and economy of the entity's resources, improving the accessibility and transparency of the information managed by it, and achieving institutional objectives such as strengthening the quality of management, institutional; concluding that the implementation of digital government generates higher levels of efficiency in the administrative management of the Provincial Municipality of Trujillo.

Keywords: Digital government, administrative management, technology, information, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2002 el estado peruano viene implementando un cambio radical respecto al modelo de gestión pública aplicado en nuestro país, ello producto de la promulgación de la Ley N° 27658 y su reglamento; dispositivos normativos que proponen a la modernización estatal como principal elemento de cambio en la gestión pública. Como parte de dicho proceso se promulgó la Ley de Gobierno Digital, Decreto Legislativo no. 1412, norma donde se prescribe la utilización transversal de nuevas tecnologías y herramientas con el fin de digitalizar los procedimientos administrativos y democratizar la prestación de servicios públicos mediante canales digitales. Los cambios mencionados pretenden incrementar la calidad y facilitar la accesibilidad a los servicios brindados por la administración pública, de modo tal que la tecnología empleada garantice la transparencia de los procesos y otorgue garantías respecto a su seguridad, disponibilidad, escalabilidad, interoperabilidad, accesibilidad y celeridad. (ONGEI, 2013)

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos legislativos del Estado, hasta la fecha no se han alcanzado los objetivos y resultados antes mencionados. La implementación de las mencionadas políticas de gobierno digital no se viene dando a la velocidad o ritmo esperado, ya que al 2019, a nivel latinoamericano, una proporción menor al 30% de los servicios o procedimientos públicos pueden realizarse de manera digital (a través de cualquier plataforma en línea), y tan solo el 7% de pobladores de la región empleó canales de este tipo para la realización de su último trámite gubernamental. En el caso de Perú, solo el 29% de la población es capaz de iniciar y finalizar con éxito un trámite administrativo utilizando canales digitales. En consecuencia, los niveles de mejora en eficiencia, celeridad, e incluso ahorro de recursos que se planteaba con las normas antes indicadas, aún no han sido alcanzados (Tello, 2019). Por tanto, se evidencia un lento avance en la implementación mencionada, y los datos resultan aún más contundentes si se contrastan con los índices de eficiencia en gestión de nuestro país, y se comparan nuestros resultados con el resto de la región. Podemos advertir que a un nivel macro (Latinoamérica) nuestro país posee índices o indicadores de celeridad y eficiencia que se encuentran por debajo de la media para la región en lo referente a prestación de servicios, ubicándose en el último puesto de la región en porcentaje

de trámites resueltos en una sola interacción y penúltimo puesto en lo referente al número de horas que son necesarias para completar un sólo trámite en el país (Veale y Brass; 2019).

Por otro lado, en la edición de CADE Digital 2020, se ha señalado que nuestro país ocupa el penúltimo puesto en Latinoamérica en lo referido a gestión y acceso de la población a servicios administrativos públicos mediante canales digitales (Toro-García et al, 2020). Según el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico, nuestro país ocupa el puesto 71 de 193 países, ubicándonos ligeramente por encima del promedio regional en dicho indicador, pero evidenciando la existencia de brechas por cortar (OCDE, 2021). Si nos enfocamos en la implementación interna, de acuerdo con cifras de la PCM, durante el año 2020 solo un 36% de gobiernos regionales y locales han implementado políticas de modernización digital dentro sus objetivos estratégicos (OCDE, 2021).

Si bien el porcentaje de la población que ha accedido a trámites en línea (de forma parcial o total) aumentó dentro del contexto de la pandemia mundial, de 28% a 61% (BID, 2021), cabe señalar que dichas personas accedieron en su gran mayoría solo a servicios de orientación (86.76%), más no a trámites o servicios administrativos, advirtiéndose incluso que solo un 8.84% corresponden a trámites y/o servicios de una sola interacción y 4.40% a transaccionales; consecuencia inmediata de ello es el bajo nivel de satisfacción ciudadana presente en todo el país (PCM, 2021). Dicha realidad no es ajena a la provincia de Trujillo, en donde su ente edil no ha elaborado un plan de gobierno digital, observándose que la implementación de dichas políticas no se sitúa como un objetivo de gestión de este. En ese sentido, resulta menester identificar a que nivel se ha venido implementando el gobierno digital en dicha municipalidad a fin de determinar la influencia que la misma ha tenido o pueda tener respecto a la gestión administrativa del mencionado ente edil, de modo tal que se obtenga información que servirá de base o antecedente para la formulación de planes y estrategias que promuevan el crecimiento de la comuna ubicada en su jurisdicción territorial, a través de políticas públicas que propendan el aprovechamiento de las herramientas digitales y tecnológicas.

Ante ello, es que el presente trabajo se formula la siguiente **problemática**: ¿Cómo influye la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2022?. Dicho problema se abarcó a partir de los siguientes problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo?; ii) ¿De qué forma las Tecnologías de la Información y la Comunicación afectan la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo?; iii) ¿Cuál es la incidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo?; y iv) ¿Cómo el gobierno digital influye en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo?.

La importancia del trabajo realizado radica en la posibilidad de analizar la aplicación de la normativa nacional y los principios que rigen a la gobernanza digital, en el seno de un gobierno local, determinando en un primer lugar los avances prácticos realizados por la municipalidad en la implementación de dicho modelo, y a su vez la influencia que ha ejercido en su gestión. La investigación permite identificar en la Municipalidad de Trujillo, tanto el nivel de implementación de gobierno digital como el impacto que ha ejercido dicha implementación en el desarrollo de las actividades de esta; elaborando conceptos explicativos que, aunados a las bases teóricas fundamenten la creación de nuevos conocimientos.

De tal forma, la presente investigación encuentra su sustento (justificación) partiendo del componente teórico, al contribuir con la reducción de brechas empíricas respecto al desarrollo e implementación de políticas de gobernanza digital en los ámbitos de gestión administrativa local en el territorio peruano. Así mismo, la investigación colaboró con la producción de literatura respecto a gobernanza municipal orientada específicamente a la relación entre los conceptos de gobierno digital y gestión administrativa. Igualmente, los resultados que se obtuvieron en el desarrollo de la tesis funcionan como un aporte para los conocimientos científicos de la rama estudiada profundizando en el desarrollo doctrinario respecto a la influencia de la aplicación del gobierno digital en la gestión administrativa de los gobiernos locales del Perú. La justificación práctica del trabajo recae en la posibilidad de identificar tanto los niveles de implementación de las

políticas, herramientas y tecnologías de gobierno digital al interior de la entidad; midiendo el impacto o los efectos que pueda tener la aplicación de gobierno digital sobre las diversas dimensiones que abarca la gestión administrativa municipal. De tal forma, el aporte práctico de la investigación se evidencia en identificar la relación existente entre el gobierno digital y la administración pública de Trujillo, delimitando problemas o dificultades, así como oportunidades para mejoras que a su vez pueden utilizarse para generar un cambio en el modelo de gestión de dicha entidad. Metodológicamente la investigación se justifica en la utilización de un diseño investigativo básico, empleando la recopilación de información en aras de la construcción de una nueva base de conocimiento; cualitativa, al enfocarse en la comprensión de las variables estudiadas, su interrelación e influencia en el contexto estudiado; y con un diseño de teoría fundamentada, que hizo posible estudiar la normativa y políticas gubernamentales vigentes y su aplicación en la problemática descrita. Así mismo, la investigación se ha diseñado bajo las premisas de un modelo descriptivo, a través del cual se hizo especial énfasis en la profundización y familiarización respecto a los elementos y características del problema, con la finalidad de precisas las circunstancias particulares de la realidad expuesta; siendo el aporte metodológico la elaboración de nuevos conceptos explicativos que permiten fundamentar las bases teóricas de las categorías estudiadas.

En ese sentido, el **objetivo general** de la tesis es: Determinar de qué manera influye la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2022. A su vez, se plantea como como objetivos específicos: i) Analizar cuál es el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo; ii) Delimitar de qué forma las Tecnologías de la Información y la Comunicación afectan la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo; iii) Determinar el grado de incidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo; y iv) Establecer de que forma el gobierno digital influye en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Finalmente, en base a lo antes mencionado surge la siguiente **hipótesis**: La implementación del gobierno digital genera mayores niveles de eficiencia de la gestión administrativa Municipalidad Provincial de Trujillo – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación sobre la variable de gobierno digital, así como sus implicancias en su aplicación a la gestión administrativa y el análisis de sus distintas dimensiones, constituye una temática que ha sido abordada desde distintos ángulos, habiéndose hecho especial énfasis en la medición de sus impactos en el seno de las distintas instituciones del aparato estatal. A nivel nacional podemos reconocer el trabajo de Gómez (2021), quien a través de su investigación de tipo aplicada-correlacional analizó la conexión existente entre la variable gobierno digital y la gestión institucional al interior de la Municipalidad Provincial de San Martín en el año 2022. La técnica empleada consistió en la aplicación de encuestas y entrevistas a 471 trabajadores de dicha municipalidad, arribando a la conclusión que existe una distinción entre el nivel de relevancia de la administración informatizada en la mejora de la gestión metropolitana de dicha circunscripción, y concluyendo que una implementación incompleta de procesos de gobierno digital (entiéndase este tanto a nivel de hardware como de preparación) deviene a su vez en la deficiencia en el cumplimiento de los objetivos propios de la institución, y en el nivel del satisfacción del usuario.

Así mismo, podemos mencionar el trabajo realizado por Mejía (2021), cuya investigación deductiva, analítica y de tipo cualitativa, buscó examinar la relación existente entre el Gobierno Digital y los procesos o servicios ofrecidos en el Ministerio de Relaciones Exteriores, analizando la forma óptima para la implementación de esta, que permita mejorar el método de creación de servicios públicos digitales con el objetivo de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de la población usuaria. En ese sentido, dicha investigación busca entender la relación entre Gobierno Digital con los procesos de gestión de servicios administrativos prestados por el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de canales digitales, analizando su implicancia en los distintos procesos (creación, implementación y retroalimentación) que implican la ejecución de estos. Entre las conclusiones arribadas Mejía advierte que la implementación de los procesos y metodologías de gobierno digital (especialmente de tecnologías específicas) permiten crear o brindar servicios más ágiles y modernos en el Ministerio en

cuestión, imponiendo un modelo de gestión nuevo, donde el administrado se constituye como el actor principal en torno a quien se definen los servicios brindados a través de su interacción constante con el gobierno. La utilización de dichas herramientas deviene en la modernización del estado y sus estrategias, creando valor público y erigiendo una administración más unida a la sociedad civil, al ser esta el fin último del gobierno digital.

Finalmente, a nivel peruano podemos mencionar la investigación de Cosquillo (2022), en donde la mencionada autora analiza la gestión administrativa en el seno de la Municipalidad de Tarma y el modo de interacción del ciudadano mediante la utilización de los servicios brindados en el marco del del Gobierno Digital. Su trabajo de tipo explicativo utilizó un diseño analítico-descriptivo-correlacional, encuestando a una población de 150 ciudadanos que residen en la ciudad de Tarma; concluyendo que el Gobierno Digital sí influye en la gestión del ente edil nombrado, demostrando que el incremento en la prestación de los servicios digitales (que sean sencillo y accesibles) produce un incremento en el nivel de interacción de los usuarios, muy por encima de la interacción tradicional obtenida en servicios convencionales. De igual forma el Gobierno Digital produce un efecto directo en la transparencia de la municipalidad, reconociendo los administrados un mayor nivel de comunicación y mejor difusión de información referida a las novedades de la entidad; así como una forma sencilla de ejercer control sobre las actuaciones de sus funcionarios, quienes se ven sujetos a procesos de fiscalización pública en cualquier instancia del ejercicio de su función.

Sin perjuicio de lo indicado, debemos señalar que el objeto de investigación también ha sido tomado como temática por diversos trabajos realizados en por autores internacionales. En la experiencia ecuatoriana encontramos la tesis de Carrión (2016), quien a través de su investigación evalúa como el uso de Tecnologías de información y comunicación incide en los procesos de gestión administrativa que se desarrollan en la Municipal de Loja. El trabajo utilizó un método analítico, deductivo e inductivo, realizando encuestas a 110 funcionarios de la mencionada municipalidad, y complementando con el análisis bibliográfico de la normativa, manuales, directivas y demás documentación interna del ente edil. En el análisis

realizado en dicha institución se arribó a la conclusión que a fin de elevar el nivel de eficiencia en gestión administrativa es necesario democratizar el conocimiento en el uso de TICs en el 100% del personal, toda vez que el desconocimiento (aunado a la pobre estructura organizativa) son los principales factores que impiden el desarrollo pleno del gobierno digital en dicha dependencia. No obstante, la utilización de programas digitales ha permitido mejorar en la gestión de información y la prestación de servicios administrativos, al haber simplificado dichos procesos, disminuido los costos de trámites y fortalecido la transparencia de la entidad.

En la experiencia colombiana podemos destacar el trabajo de Tello (2020), en donde se pretende examinar e identificar los factores que permitieron la implementación del Gobierno Electrónico en determinados municipios de Colombia, analizando las circunstancias que han permitido que algunos gobiernos locales hayan obtenido mejores resultados en la utilización de TICs dentro de sus procesos de gestión. La mencionada tesis utilizó una metodología cuantitativa – descriptiva, analizando de manera estadística la evolución o el grado de implementación de gobierno digital en los municipios objeto de estudio. Concluye que analizar la relación entre las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la Administración Pública se observa que en dicho país se ha alcanzado un adecuado nivel de madurez tecnológica en el aparato estatal, circunstancia que permitirá implementar un sistema de Gobierno Digital o Electrónico enfocado especialmente en la participación ciudadana.

Para ello hace hincapié en la necesidad de reforzar los elementos referidos a la facilidad, percepción de utilidad y transparencia en la implementación de tecnologías, de modo que se incentive la participación del ciudadano a través de estas. Un modelo de Gobierno Digital que fortalezca dichas dimensiones tendrá una validez convergente, siendo fiable y válido, y sirviendo como base para impulsar el desarrollo de políticas públicas y estrategias de gestión que fortalezcan la participación ciudadana y la transparencia. Los resultados muestran que los municipios con avance empobrecido en gobierno digital poseen consecuentemente un bajo cumplimiento de metas. La situación mencionada se produce debido tanto

a la falta de recursos y/o voluntad política; así como a la brecha digital que existe en determinados sectores del país.

Por otro lado, en México encontramos la tesis de Luna (2019), quien analizó la implementación del Gobierno Electrónico en el aparato estatal mexicano, examinando el impacto de esta una medida de modernización en la administración pública de su país. La investigación de tipo exploratorio utilizó un análisis cualitativo, así como un método de recolección y utilización de encuestas, a fin de identificar las preferencias de los ciudadanos y oportunidades de mejora en la implementación de servicios digitales que permitan integrar, simplificar y gestionar todos los procesos de gestión administrativa. El trabajó evaluó el desempeño de los programas de gobierno electrónico (o e-gobierno) en las entidades federativas mexicanas, evaluando a este tipo de gobernanza desde sus diferentes dimensiones, buscando indicadores que permitieran medir de forma objetiva los niveles de éxito en las diversas entidades. Bajo este análisis se concluyó que las instituciones mexicanas tienen un gran potencial para mejorar la prestación de servicios administrativas mediante la utilización de tecnologías o herramientas digitales, fungiendo como agentes de transformación y modernización que garantice condiciones óptimas para la adopción de un nuevo modelo de interacción entre el Estado y la sociedad. Se identificó que para ello es necesario aminorar las brechas de acceso a infraestructura tecnológica y el alfabetismo digital; por lo que promover la educación tecnológica resulta vital para el éxito del e-gobierno, así como el garantizar mejoras continuas en políticas de privacidad y seguridad digital, accesibilidad y difusión de todos los servicios digitales prestados por las entidades.

Tomando como base el conocimiento revelado en los antecedentes antes descritos, es que se ha creído conveniente abordar la problemática de estudio bajo la óptica de los siguientes preceptos teóricos: i) Gobierno Digital en el marco de la gestión administrativa, ii) Las TIC'S y su implicancia en la gestión administrativa de los gobiernos, iii) Accesibilidad y Transparencia de los servicios administrativos, y iv) Planificación estratégica del Gobierno Digital en las entidades públicas. El desarrollo de los conceptos mencionados nos permitirá generar una base teórica

que respalde el análisis a realizarse de manera específica en la Municipalidad Provincial de Trujillo al desarrollarse la investigación. (Martínez, 2017)

Para ello es necesario definir las bases teóricas que nos permitan desarrollar dichos preceptos de modo tal que arribemos en el sustento doctrinario de los objetivos planteados para la investigación. En un primer lugar es necesario contextualizar el desarrollo de gobierno digital en el marco de la gestión administrativa municipal, para lo cual es necesario conceptualizar al gobierno digital a partir de sus características esenciales, sus fases y dimensiones; analizando los elementos esenciales que deben considerarse para su correcta implementación. Cuando hablamos de gobierno digital nos referimos a la utilización estratégica de tecnologías e información en la gestión administrativa del aparato estatal con el fin de generar valor público mediante el uso de herramientas digitales; comprendiendo una serie de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos puestos a disposición de las instituciones públicas para la transformación de sus procesos de gobierno y gestión. Se basa en la implantación de tecnologías digitales en el seno de la entidad de modo que se realicen de modernización y digitalización de trámites, servicios, información, datos y contenidos relevantes para los administrados. (Armas y Armas, 2011)

Según lo expresado, podemos atender que gobierno digital implica la ejecución de actuaciones dirigidas hacia los administrados que logren objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, mediante la utilización de tecnologías y herramientas digitales, y con especial énfasis en el rol de la sociedad, y su interrelación las herramientas tecnológicas y la administración pública (Ramírez Orozco, 2008). Sin embargo, el concepto antes mencionado implica a su vez el desarrollo de un proceso transformativo que se despliega en cuatro etapas dependientes y autónomas: presencia, interacción, transacción y transformación. Las etapas mencionadas poseen un objetivo específico y por lo tanto requieren de determinadas exigencias. La fase o etapa de presencia implica la generación de una identidad digital del gobierno en las redes, es decir, tener presencia en Internet mediante la creación y difusión de portales web.

La primera etapa se centra en poner en conocimiento y difundir de forma directa y célere la información básica de la entidad y sus servicios, a través de sitios web que función con replicadores de información. En esta fase no se requiere de interrelación con los administrados, limitándose a difundir la información en línea, mediante una forma directa que no hace énfasis en la interacción. En la segunda etapa (interacción) se busca el elemento faltante antes mencionado: la comunicación o interrelación entre el administrado y la administración. En ese caso, el proceso no se limita a la difusión de información, por lo que se fomenta la elaboración de críticas y opiniones por parte de los ciudadanos, quienes entablan comunicación empleando correos electrónicos, formularios, foros, entre otros. (Albornoz y Rivero, 2007).

La tercera fase, la transacción, implica que las entidades pongan a disposición de la ciudadanía la posibilidad de dar inicio en línea cualquiera de los trámites brindados por la entidad; así como poder hacer el respectivo seguimiento hasta la finalización del respectivo trámite, eliminando la necesidad de apersonarse a las dependencias de la entidad. Esto implica que los portales web creados puedan permitir la realización de trámites y servicios como alternativa al procedimiento presencial tradicional. (Hodges y Howieson, 2017) La cuarta fase, transformación, a diferencia de las anteriores, no se limita a dar un salto tecnológico; sino que necesita de un cambio en las estructuras organizacionales y funcionales de la entidad, requiriendo sinergia entre entidades de modo que el ciudadano se convierta en el enlace entre organizaciones, las que desarrollaron sus actividades de manera interdependiente y automática. Ello implica un salto cultural, un nivel de integración total donde se involucra a las instituciones públicas independientemente del nivel de gobierno o sector en que se encuentre (Estévez, 2016).

Todo el proceso evolutivo mencionado se ha de desarrollar en cuatro dimensiones: externa, promoción, interna y relacional. Dichas dimensiones deberán ser trabajadas durante todo el procedimiento de implementación de cualquier proyecto de gobierno digital. La dimensión externa hace referencia al empleo de tecnologías de la información y comunicación como herramientas para brindar servicios

administrativos, difundir información y aumentar la accesibilidad y nivel de interacción entre los administrados, los actores externos y la administración.

La segunda dimensión se centra en el fomento y difusión de las herramientas digitales que proponga la entidad, destacando las actividades que busquen fortalecer la cohesión de la sociedad y el uso de las tecnologías mencionadas; el mayor reto que afronta es el cierre de la brecha digital existente en la sociedad (sea por cuestiones de infraestructura o desconocimiento), por lo que debe buscar la participación de empresas y agentes sociales que participen en el procedimiento de modernización. (Cohen et. al, 2017)

La dimensión relacional implica utilizar la herramientas y tecnologías digitales para entablar un enlace de interoperabilidad entre aquellas instituciones (públicas o privadas) que complementen la prestación de sus servicios y que mantengan una interrelación habitual o intensa. Esta dimensión implica que cada entidad funcione dentro de una red digital articulada, en donde los servicios o procedimientos digitales que ofrezcan se valgan de toda la infraestructura digital para simplificar su realización. La dimensión restante (interna) hace referencia a la utilización de las diversas dependencias de la administración pública de las tecnologías mencionadas en el seno de su institución; es decir, destaca la implementación de TICs en la gestión interna de la entidad, con la finalidad de mejorar su funcionamiento interno y que dicha mejora repercuta en el incremento de la efectividad e eficacia en las actividades que esta desarrolle. (Barillas et. al, 2008)

En nuestro país el desarrollo del Gobierno Digital está normado por el Decreto Legislativo Nº 1412, decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital. A nivel de la Municipalidad Provincial de Trujillo su implementación se viene llevando a cabo mediante la Resolución de Alcaldía 313-2021-MPT del 21.06.2021 y la Resolución de Alcaldía 1122-2019-MPT del 10.10.2019; únicos documentos de gestión que han puesto en marcha su proceso de gobierno digital mediante la conformación y nombramiento de su comité de gobierno y líder digitales respectivamente.

Por otro lado, menester referirnos a las denominadas TIC's o Tecnologías de la Información y Comunicación, con el fin de analizar su papel en la gestión administrativa del aparatado público. Las TIC's son aquellas herramientas tecnológicas que permiten ordenar, administrar y procesar la información y comunicaciones de personas naturales y jurídicas, en aras de lograr eficiencia y eficacia; además, se afirma que dentro de estas herramientas se encuentran los conocimientos y prácticas, desarrollados y repotenciados gracias a la transformación digital. (Livari, Sharma y Leena, 2019)

En las últimas dos décadas se han venido realizando diversos estudios para medir de manera práctica el impacto y la influencia que generan las TIC en el desarrollo de una nación. Los resultados de dichos estudios, en su mayoría comprueban un impacto positivo en la economía de muchos países de América Latina; lo cual, significaría un posible agente de desarrollo en otros aspectos de un país, específicamente en instituciones gubernamentales. (Moon, 2002)

Las sociedades hoy en día han venido adaptando e implementando sistemas tecnológicos para lograr cambios estructurales, entes democráticos y mecanismos de participación ciudadana fortalecidos, utilizando para ello, principales herramientas como el conocimiento y fuentes de información, las cuales se han visto materializadas a través de plataformas digitales al servicio de los ciudadanos. Cabe resaltar que, los efectos de la difusión y uso de las TIC's no han logrado ser estimados de manera exacta; sin embargo, ello no es óbice para afirmar a partir de las evidencias que, su impacto ha sido significativo, desde facilitar el día a día de una persona hasta mejorar la prestación de servicios por parte de las instituciones hoy en día, a través de herramientas tecnológicas como las computadoras, el internet, sistemas informáticos, dispositivos móviles, aplicaciones digitales, etc.

Por otro lado, diversos estudios también han demostrado que la implantación de las TIC's ha generado desarrollo de la gestión pública en los distintos niveles de gobierno; para lo cual, es necesario el despliegue de esfuerzos y recursos por parte del Estado. (Alibegovic y Slijepcevic, 2018)

McBride & Draheim (2020) señalan la importancia a partir de la relación existente entre gestión pública y las TIC's, a fin de alcanzar dinamismo que resulte beneficiosa para el ciudadano, el mismo que logre cumplir expectativas en torno a la gestión que se realice; asimismo, precisan que la implementación de las TIC's repercute en la gestión pública, cuya causa sería que las funciones y operaciones se lleven a cabo de forma sistemática, incorporando alternativas positivas en la toma de decisiones por parte de los funcionarios públicos.

Así mismo, a diferencia de años anteriores, actualmente considerando incluso el contexto de la pandemia, el otorgamiento de información y la comunicación entre administración y administrado, ha venido dándose de manera más estable y estrecha; motivo por el cual, surge la importancia de implementar debidamente el uso de las tecnologías dentro de la gestión pública, de tal forma que permita a los administrados acercarse a la administración pública de manera directa a través de dispositivos y plataformas digitales confiables y controlados por el Estado, aunado al hecho, que los mismos permiten efectividad y eficacia en el desarrollo de las funciones de autoridades y servidores públicos, promoviendo así la participación activa de la ciudadanía (Valenzuela, Collantes y Durand; 2021).

Moreira y Lima (2019) enfatizan a modo de conclusión que, las Tecnologías de la Información y Comunicación, representan un factor importante para el logro de objetivos en la gestión pública. Del mismo modo, el control y la transparencia resultan fundamentales en la potenciación de resultados, ya que conllevan a los funcionarios públicos de la administración pública en la ejecución de buenas prácticas. En ese sentido, se ha demostrado que las TIC's influyen en la gestión pública municipal, conllevando al desarrollo municipal, debido a la practicidad que éstas representan para la obtención y manejo de información a través de la tecnología.

Así pues, la utilización de nuevas metodologías o la implementación de nuevos instrumentos que permitan modernizar, simplificar y (sobre todo) mejorar los servicios brindados por las entidades, ha significado una reforma de gran magnitud en el modelo tradicional de gestión administrativa, impulsada principalmente por la

utilización y desarrollo de TICS orientadas al incremento de eficiencia y el cumplimiento de objetivos estratégicos. Dicha reforma implica a su vez una mejora continua en la gestión pública y en la prestación de servicios, circunstancias que aportan al desarrollo del país y benefician a los ciudadanos. (Tobi y Kampen, 2018)

Cabe mencionar igualmente que las tecnologías materia de análisis han sido fundamentales en el crecimiento y desarrollo de países vanguardistas, sea en Europa, Asia o Latinoamérica, donde la informática (como consecuente de estas tecnologías) se ha conjugado en las labores cotidianas de todo funcionario. Sin embargo, referirse a estas innovaciones requiere necesariamente contar con recursos humanos que poseen el conocimiento y pericia para emplear plenamente estas herramientas. Ello implica que la administración fomente la capacitación constante en dichas materias y de preferencia al personal que posea las competencias necesarias para desempeñarse dentro de los perfiles creados para las nuevas formas de trabajar. (Arraiza, 2016)

Ante ello, cuando hablamos de localidades en vías de desarrollo tecnológico, tenemos que indicar que en el nivel de gobierno local se hace evidente la necesidad de inversión (sea estatal o privada) en infraestructura física y digital, en propuestas de innovación e incluso en mejoras de condiciones comerciales; inversión orientada a la digitalización de procesos y generación de valor agregado en la prestación de servicios e interrelación entre la administración y el administrado. Estas herramientas son las únicas que han de permitir un avance significativo en para generar competitividad de la administración pública de las entidades municipales. (Yang y Ting, 2018)

La mejora en conectividad, el avance en tecnológico utilizado en las diversas áreas internas y la implementación de enfoque de desarrollo urbano inteligente; son algunos de los elementos que generaran mejora en la competitividad municipal. Ello a su vez repercutirá en la generación de servicios públicos con mayor eficiencia a partir de la gestión tecnológica que incorpore la municipal a su estrategia administrativa; lo que, acompañado de la creación de gestores tecnológicos a partir de la capacitación de los servidores y funcionarios públicos, permitirá la mejora en

la atención de las problemáticas locales presentes y futuras, y en la identificación de las necesidades de la población. En ese sentido, será necesario aplicar o desarrollar las tecnologías más compatibles con cada problemática; así como identificar a los colaboradores más idóneos a fin de mantener constante seguimiento a las herramientas empleadas y a las posibilidades de mejora para incrementar el desarrollo de la municipalidad. (Arraiza, 2016)

Por otro lado, al hablar de implementación de gobierno digital, de las tecnologías aunadas a esta y de su rol en relación con la gestión administrativa; es menester referirnos a la accesibilidad y transparencia de los servicios administrativos municipales, contextualizados en dicho entorno del gobierno digital. Para ello debemos mencionar las teorías de "nueva gestión pública", en donde las mencionadas TIC's desarrollan conceptos como la e-Administración, la e-Transparencia y la e-Participación. Estos conceptos parten de un contexto de globalización, donde el desarrollo tecnológico ha guiado un cambio en el accionar social, demandando nuevos servicios que se adecuen a sus necesidades. Estas circunstancias han requerido que se gestione una transformación en la forma de pensar y en los estándares empleados en la administración pública, lo que a su vez ha acarreado una reforma innovativa en la gobernanza, orientándola hacia la era de la información y dejando atrás a la vieja administración burocrática y corrupta. (Armas y Armas, 2011)

Este movimiento de Nueva Gestión Pública implica que el Gobierno Digital funcione como una garantía para que los ciudadanos obtengan canales que les permitan entablar una relación con la entidad pública. Los lineamientos de gobierno digital requieren que las instituciones pongan a disposición de los usuarios centros de acceso público, sistemas de información, plataformas, aplicativos, servicios y contenidos digitales. (Bernal, 2010)

En ese sentido la accesibilidad se erige como un pilar de la gestión digital y a su vez constituye un objetivo de esta, por lo que ha de cumplir con los siguientes elementos constitutivos: i) Inclusión: elemento que conlleva que todo ciudadano que posee un código único de identificación ha de poseer una identidad digital que le

permita interactuar con la administración. ii) A su vez, cada persona ha de poseer un identificador único que le conceda acceso a un servicio digital prestado por la administración pública, de modo que permita distinguir su identidad digital de cualquier otro usuario. iii) Toda interacción en el entorno digital deberá regirse por el principio de no discriminación. iv) Equivalencia funcional de la verificación de la identidad: este elemento implica que en ninguna circunstancia se ha de requerir al usuario que acredite o verifique su identidad bajo cualquier otro medio que sea mediante la utilización de los servicios de autenticación de la administración pública. (Blanco, 2007)

De igual forma, se ha de garantizar que todas los administrados posean acceso a los servicios, herramientas o portales web de la entidad, evitando que el diseño o código se convierta en un obstáculo para el uso de estos. Por ello, el diseño de estas herramientas debe realizarse tomando en consideración a todas las oblaciones que puedan verse dificultadas de acceder, como son las personas con discapacidad, adultos mayores, personas que residen en zonas de mala conexión a internet, entre otras. De forma complementaria, se ha de prever que el lenguaje empleado se formule en base idea claras y sencillas, para que el administrado que será el usuario final del producto pueda obtener la información que requiere. (Carrasco Soto, 2019)

Al referirnos a la dimensión de transparencia no podemos dejar de mencionar a las teorías de Gobierno en Línea, en donde se concibe al gobierno digital como un conducto para la modernización de la gestión administrativa en aras de, entre otros fines, generar un incremento en los índices de transparencia e impulsar la rendición de cuentas y el control ciudadano. De tal forma, al valorar el nivel de implementación del gobierno digital en una institución o gobierno uno de los puntos principales que se utilizan como índice es el nivel de difusión de información de gestión, administrativa, contable y financiera a través de sus respectivas plataformas digitales. Así mismo, la evaluación de dichos índices proporciona información útil para la toma de decisiones y el desarrollo de políticas públicas. (CEPLAN, 2019)

El análisis de la transparencia en el marco del gobierno digital requiere analizar las distintas dimensiones que la componen. La primera dimensión se refiere al acceso a la información, entendido como un mecanismo utilizado para garantizar y reconocer a todo poblador su derecho a tomar conocimiento y empaparse respecto del accionar administrativo y político de la entidad; así como conocer los resultados de políticas públicas empleados en su gobierno. El derecho al acceso a esta información pública se encuentra amparado por la constitución, e implica que cada entidad deba contar formalmente con un encargado o responsables de gestionar dicha información y de administrar el portal web de trasparencia. A su vez comprende la obligación de atender los requerimientos de la población (colectivos o individuales) para acceder a la información institucional (de carácter público) que sean efectuados de conformidad con los procedimientos establecidos, atención que debe ser atendida en la forma y el plazo establecido por ley. Finalmente, implica que, tal y como se mencionó al hablar de accesibilidad, la difusión de información se realice utilizando lenguaje llano y directo, comprensible para el ciudadano. (Equino, Rodríguez y Vásquez, 2018)

La siguiente dimensión hace referencia a la divulgación en línea de las actividades institucionales, entendidas estas como la publicación de información para la población referida a la realización de eventos, programas y cualquier otra actuación realizada por entidades públicas (Robles y Zamora, 2020). La última dimensión es la rendición de cuentas. Esta actividad comprende el corazón de la transparencia en la gestión administrativa, ya que a través de ella se evidencia la forma en la que se han utilizado los recursos públicos asignados a la entidad, cuál fue la magnitud del gasto público, se informa sobre los resultados de la administración del erario y se difunde el nivel de crecimiento y desarrollo de la entidad. La rendición de cuentas permite a las entidades generar credibilidad tanto de la entidad como de sus funcionarios ante la ciudadanía (Espinoza, Henríquez y Villanueva, 2021).

Por último, es necesario hablar sobre el rol del gobierno digital enmarcado en las nuevas tendencias de gobernanza, especialmente en los nuevos modelos de gestión por resultados y planificación estratégica. La interrelación de ambos conceptos con el gobierno digital se enmarca en el proceso de modernización de la

gestión pública, procesos en marcha en nuestra nación. De tal forma, hablar de modernización de la gestión administrativa es hablar de un modelo de gestión por y para resultados, siempre en beneficio de los intereses de los ciudadanos, lo que requiere de la planificación estratégica de los planes de gobierno, los que deben orientarse a la satisfacción de las necesidades de la población, mediante políticas y actuaciones eficientes, unitarias, descentralizadas, inclusivas y abiertas. Para alcanzar dichos objetivos de gestión se evidencia necesaria la utilización de gobernanza en un marco gobierno digital, que posibilite una adecuada gestión de identidad, servicios y arquitectura digital; reforzados por la interoperabilidad, seguridad digital y gestión de datos. (Díaz Aldret, 2017)

En ese sentido, el desarrollo de la gestión por resultados y la planificación estratégica se verá beneficiada por la implementación de gobierno digital de dos maneras: i) La creación de un aparato organizado de entidades permitirá que estas gestionen sus recursos de manera digital, optimizando sus procesos, simplificando sus operaciones, y generando eficiencia en sus servicios. ii) El empleo de TICs por parte de la población les permitirá acceder servicios públicos digitales, a través de internet, ampliando la accesibilidad y la cobertura de estos, y logrando mayores niveles de eficacia en su alcance. (Bayona y Morales, 2017)

Según lo expresado, el proceso de modernización y la transformación digital abrirá las puertas para que la administración pública aplique mecanismos de control, herramientas de seguimiento y medios de evaluación de sus actuaciones, con el fin generar mejora continua en los servicios que presta, recopilar información precisa del desarrollo de sus procesos y procedimientos, controlar el ejecución de las actuaciones operativas que garanticen el funcionamiento de sus servicios, y conseguir el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por la institución (Bayona y Morales, 2017). Asimismo, la mencionada transformación digital concede a los usuarios (población) la posibilidad de acceder a servicios administrativos mediante medios impersonales y remotos, accediendo a servicios digitales que agilizan los trámites y gestiones, economizando esfuerzos, tiempos y gastos; y utilizando el internet los ciudadanos puedan mantenerse informados íntegramente respecto del estado situacional del accionar gubernamental en todos

sus niveles. Lo mencionado genera una evolución en la vinculación Ciudadano – Estado. (Ford, 2019).

El proceso de modernización comprenderá a su vez una continua mejora y aprendizaje, con el objetivo de orientar las intervenciones estatales hacia los intereses, expectativas y necesidades de los ciudadanos. Implicará también la mejora en el modo en que actúa el Estado, introduciendo procesos donde prime la transparencia y la eficiencia, enfocándose exclusivamente en la mejora de la provisión de bienes y servicios. La modernización implicará también realizar monitoreo constante y evaluaciones periódicas a fin de introducir mejoras o ajustes en las herramientas tecnológicas que se han empleado (Font, 2016).

En este contexto cabe mencionar al concepto de Gobierno Abierto, modelo de gobernanza que comparte como pilares a los principios de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, rendición de cuentas y colaboración e innovación. Bajo esta óptica se busca emplear la tecnología en aras de inmiscuir a la población en la toma de decisiones, en los procesos de formulación y aplicación de políticas públicas, y en el aumento de la calidad en la prestación de servicios y provisión de bienes. La interacción continua con los ciudadanos fortalecerá la legitimidad de las entidades, y coadyuvará al bienestar social. (Nasser y Hofmann, 2016)

Por lo expuesto, la implementación del gobierno por resultados deberá emplear herramientas e instrumentos que fomenten el fortalecimiento de las entidades mediante el uso de tecnología, manejo de información y gestión de datos. La modernización y transformación digital debe superar la pura aplicación de tecnología, por lo que ha de apuntar a la generación de un hábitat digital donde las herramientas tecnológicas permitan la interrelación directa entre la administración y el administrado, y la información que dichas herramientas recopilen permita a los funcionarios y directivos tomar decisiones eficientes, solucionar problemas de forma oportuna, identificar posibilidades de mejora, y gestionar los servicios públicos de manera que los ciudadanos obtengan productos finales eficientes y eficaces. (Pacheco, 2017)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

Se empleó una metodología de tipo básica, en la que se buscó la recopilación de información con el objetivo de generar una base de conocimiento, que permita delimitar la influencia de la implementación de gobierno digital en la gestión administrativa municipal. (Hernández, Fernández y Baptista; 2014)

3.1.2 Diseño de investigación:

El trabajo de investigación realizado empleó un diseño descriptivo, donde se buscó profundizar y familiarizarse con el problema a estudiar, con el objeto de identificar y detallar los elementos distintivos y las particularidades de la problemática abarcada; de modo tal que se pueda delimitar la relación existente entre las categorías que son materia de análisis, es decir la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en el seno de la Municipalidad de Trujillo, arribando a conclusiones de carácter general que conduzcan a comprender la problemática. El diseño de investigación se disgrega de la siguiente forma:

- Según el enfoque: El trabajo de investigación empleó un enfoque cualitativo, haciendo uso de herramientas para recopilar datos no numéricos, y realizar un análisis de conceptos y experiencias que permitan entender la problemática.
- Según la metodología: La investigación empleó una metodología de Teoría Fundamentada a través del cual se logró establecer nuevos conceptos y proposiciones tomando como base la información y resultados recopilados enmarcándolos dentro de los datos obtenidos

de otros trabajos de investigación y de las fuentes teóricas consultadas.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:

La primera categoría analizada es la implementación del gobierno digital, que es el uso estratégico y aprovechamiento de los avances en tecnología de información y comunicación para el diseño y manejo de los procedimientos de gestión administrativa de las instituciones, órganos y organismos de la Administración Pública; en aras de generar trámites más ágiles para los ciudadanos, gestiones de funcionarios más transparentes, servicios gubernamentales más eficientes, y detectar de forma oportuna (de ser el caso) inconductas funcionales o comportamientos alineados a actos de corrupción. (Mukhtarov, 2018)

La medición del nivel de implementación se realiza mediante la evaluación sus distintas subcategorías como son: Planificación de gobierno digital, Tecnología digital, Servicios digitales y Normatividad específica. Dentro de dichas subcategorías se deberán evaluar los elementos como: Elaboración de Plan de Gobierno Digital, infraestructura tecnológica, implementación de canales de comunicación, interoperabilidad de servicios, digitalización de procesos, expedición de normatividad específica, entre otras. (Villoria y Ramirez, 2013)

La segunda categoría abarca la temática de gestión administrativa entendida como el proceso ordenado de planificación, gestión y ejecución de recursos generado dentro de una entidad estatal; aglomerando diversos métodos, tareas y principios orientadas a la óptima utilización del erario. Dicho proceso de gestión pública implica el uso eficiente y adecuado de recursos públicos a fin de obtener la cantidad de servicios públicos (producción pública) óptima u obtener un nivel de producción con una menor cantidad de recursos. (Pliscoff, 2017)

Ella se ha de evaluar a través de las siguientes subcategorías: Eficiencia administrativa, Celeridad y economía procedimental, Accesibilidad y transparencia, y Objetivos estratégicos. Dentro de dichas subcategorías se deberán evaluar los elementos como: Resultados alcanzados, utilización de recursos, reducción de plazos y costos de trámites, inclusión social, publicidad de procesos, rendición de cuentas y cumplimiento de metas. (Rojas, 2006)

3.3 Escenario de estudio:

El escenario de estudio elegido es la Municipalidad Provincial de Trujillo, enfocándose específicamente en el análisis de su estructura interna y su modelo de gestión administrativa, sus procedimientos y servicios administrativos.

3.4 Participantes:

Se utilizó como unidades de información a entrevistados, documentos y normativa nacional y local respecto a la materia. Los principales partícipes de la investigación fueron los servidores y funcionarios públicos de la entidad municipal, especialmente los responsables de la gestión interna de la institución y el Líder de gobierno digital designado; así como a especialistas en la materia que corroboren las bases teóricas abordadas. Las personas entrevistadas fueron el Líder digital, el Gerente Municipal, el Asesor de Alcaldía, un Abogado – Asesor Externo del área de Asesoría Jurídica, y un Abogado – Especialista Legal del Área de Alcaldía; todos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Como fuente de información se utilizó adicionalmente la documentación y normativa interna de la entidad que permita percibir el nivel de implementación de gobierno digital, entre los documentos analizados están: la Ley n.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Legislativo n.º 1412, Ley de Gobierno Digital; la Resolución Ministerial n.º 119-2018-PCM; el Decreto de Urgencia n.º 006-2020; el Decreto Supremo n.º 157-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia n.º 006-

2020; la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 005-2018-PCM/SEGDI, "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital"; la Resolución de Alcaldía 1122-2019-MPT; la Resolución de Alcaldía 313-2021-MPT y el Informe de acción de oficio posterior n.º 21681-2022-CG/DEN-AOP.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En la investigación se empleó en primer lugar el análisis documental mediante la cual se examinó la normativa interna de la entidad a fin de contextualizar el marco de implementación de gobierno digital en la Municipalidad. De manera correspondiente el instrumento que se empleó fue la ficha de registro documental.

Asimismo, se empleó a la entrevista, herramienta que permite la recolección de datos directamente de la fuente, que para el presente caso fueron especialistas, y funcionarios y servidores que forman parte de la entidad. De manera correspondiente el instrumento que se empleó fue la guía de entrevista.

El instrumento se validó mediante la técnica de "juicio de expertos", mediante la cual se sometió a juicio de tres expertos la guía de entrevista utilizada para la selección de datos. Los expertos realizaron la evaluación del instrumento bajo los criterios de claridad, coherencia y relevancia; considerando que la guía de entrevista cumplía con todos los aspectos mencionados y otorgando un nivel de validez ALTO.

De igual forma, la eficacia del instrumento se determinó mediante el mismo método de "juicio de expertos"; evaluando criterios la suficiencia de la guía y determinando que el instrumento era "suficiente".

3.6 Procedimientos:

a) Establecimiento del escenario de estudio y participantes.

- b) Determinación, diseño y ajuste de instrumentos de recolección, debidamente validados por expertos.
- c) Aplicación del instrumento de recolección de datos del estudio realizado.
- d) Recolección y acopio de información.
- e) Categorización, organización y triangulación de datos.
- f) Constatación de hipótesis y examen de la información recopilada, de conformidad con los objetivos planteados.

3.7 Rigor científico:

El rigor científico de la investigación se fundamenta en los criterios de credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad:

- Credibilidad: La validez de los resultados que se han obtenido con la investigación, así como los datos que el investigador recolecta y son observados de la realidad problemática abordada, gravita en la correcta utilización de las herramientas de investigación (guías observación y análisis documental, guías de entrevistas, encuestas, etc.) debidamente comprobadas por especialistas, en la elección de material referencial proveniente de fuentes legítimas, y en el respaldo de las conclusiones en teorías que fundamenten los resultados desde una posición dogmática, validando de la hipótesis diseñada. Específicamente se ha utilizado la interpretación normativa y el análisis documental, aunadas a la recolección de datos mediante entrevistas a expertos; todo con la finalidad de analizar la interrelación de las categorías teóricas investigadas, así como el impacto de una sobra la otra.
- Transferibilidad: Los resultados de la investigación permitirán delimitar de qué manera la implementación de gobierno digital repercute en la gestión administrativa de la Municipalidad estudiada, por lo que los resultados reflejan la identificación de defectos, errores y amenazas en esta, así como

las diversas oportunidades de mejora. De tal forma, el conocimiento producido por la investigación, las recomendaciones y conclusiones que se planteen, podrán ser aplicadas de manera directa a la gestión del ente edil. Así mismo, la metodología empleada y los resultados obtenidos podrán ser extrapolados a otros espacios de estudios de similares características, siendo de aplicación para el contexto de gestión de otros gobiernos locales del país.

Confirmabilidad: El trabajo de investigación desarrollado se ha de ejecutar con absoluto respeto y garantía de neutralidad; avalado por teorías y criterios técnicos y jurídicos, haciendo énfasis en evitar toda clase de sesgo investigativo por motivos o razones personales del investigador. Se buscó acreditar los argumentos que se esgriman mediante la contrastación con el juicio o veredicto de especialistas en la temática abordada, la fundamentación mediante aportes doctrinarios y la explicación del posicionamiento del investigador. Todo ello de forma tal que la realización de los procedimientos y métodos empleados en este trabajo permita a otros investigadores lograr resultados similares respecto a la problemática que es materia de estudio.

3.8 Método de análisis de la Información:

Se empleó el análisis comparativo constante mediante el cual se procesaron los datos recopilados y se empleó la comparación de elementos similares y diferentes, con el objeto de arribar en la conceptualización de probables relaciones entre las categorías estudiadas. El propósito de la utilización de este método será generar conocimiento sobre la interrelación de las categorías y subcategorías abordadas. (Gómez de Segura y Fernández, 2003)

Para la ejecución del análisis de datos se procesó los elementos recopilados mediante la siguiente dinámica: i) Preparación y organización de los datos de los datos recopilados mediante los instrumentos empleados. ii) La reseña y exploración de datos, en donde se analizó los patrones o ideas comunes y

divergentes que emerjan de los datos examinados. iii) La codificación de información y asignación de códigos a los datos recopilados de modo tal que se pueda organizar y procesar de forma ordenada los datos adquiridos.

3.9 Aspectos éticos:

La investigación desarrollada empleó como referente para su ejecución los lineamientos éticos establecidos por el código de ética de la Universidad César Vallejo (UCV, 2021), realizándose con absoluto miramiento por la propiedad intelectual de la información y teorías utilizadas; manifestando que la temática de estudio y el diseño de la tesis son únicos y originales, siendo producto del trabajo personal del investigador durante todo el proceso investigativo. Asimismo, la investigación se ejecuta respetando las convicciones y creencias políticas, de credo religioso, morales y éticos de todos los involucrados.

En relación con el principio de autonomía, el presente trabajo garantiza se realiza respetando la decisión de las personas entrevistadas y encuestadas respecto a su partición en el estudio, respetando de esa forma su derecho a elegir y autodeterminarse. Respecto a los principios de beneficencia y no maleficencia, ambos se evidencian en la investigación en la intención de generar un nuevo conocimiento respecto a las variables de estudio, procurando mejoras en la forma en que se desarrolla la gestión administrativa del escenario de estudio en beneficio de la población y con el fin de evitar la generación de perjuicios en la ciudadanía. De igual forma se evitar en todo momento generar algún tipo de riesgo en los participantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción

En la presente investigación se empleó en primer lugar el análisis documental mediante la cual se examinó la normativa interna de la entidad a fin de contextualizar el marco de implementación de gobierno digital en la Municipalidad. De manera correspondiente el instrumento que se empleó fue la ficha de registro documental.

Como fuente de información se utilizó la documentación y normativa interna de la entidad que permita percibir el nivel de implementación de gobierno digital, considerando entre los documentos analizados a: la Ley n.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Legislativo n.º 1412, Ley de Gobierno Digital; la Resolución Ministerial n.º 119-2018-PCM; el Decreto de Urgencia n.º 006-2020; el Decreto Supremo n.º 157-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia n.º 006-2020; la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 005-2018-PCM/SEGDI, "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital"; la Resolución de Alcaldía 1122-2019-MPT; la Resolución de Alcaldía 313-2021-MPT y el Informe de acción de oficio posterior n.º 21681-2022-CG/DEN-AOP.

De igual forma, se empleó la entrevista para la recolección de datos directamente de la fuente, que para el presente caso fueron especialistas, y funcionarios y servidores que forman parte de la entidad. De manera correspondiente el instrumento que se empleó fue la guía de entrevista. Por lo tanto, se utilizó como unidades de información a dichos entrevistados, especialmente a los responsables de la gestión interna de la institución y el Líder de gobierno digital designado; así como a especialistas en la materia que corroboren las bases teóricas abordadas. En ese sentido se aplicó la guía de entrevista a las siguientes personas: el Líder digital, el Gerente Municipal, el Asesor de Alcaldía, un Abogado – Asesor Externo del área de Asesoría

Jurídica, y un Abogado – Especialista Legal del Área de Alcaldía; todos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

4.2. Resultados

Respecto al **objetivo 1**: Analizar cuál es el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo, se recabaron los siguientes resultados mediante el análisis documental y entrevistas con expertos:

- Análisis documental respecto a la normativa de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo

Como parte del análisis documental se ha procedido a evaluar las siguientes leyes, decretos, resoluciones e informes, a fin de precisar los elementos que componen la implementación de gobierno digital dentro de una entidad estatal.

a. Ley n.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado:

Esta norma prescribe que nuestra nación se encuentra en ejecución de un proceso de modernización en todos sus niveles e instancias, abarcando las distintas dependencias y entidades que conforman el aparatado estatal; ello con el objetivo de generar una mejora en el modelo de gestión y edificar un Estado que presente como ejes la democracia, la descentralización y el servicio al ciudadano.

b. Decreto Legislativo n.º 1412, Ley de Gobierno Digital:

En el marco de la modernización del estado, dicha norma establece como objetivo de la gestión administrativa pública, la utilización transversal de nuevas tecnologías y herramientas con el fin de digitalizar los procedimientos administrativos y democratizar la prestación de servicios

públicos mediante canales digitales; estableciendo un marco general para gobernanza electrónica o digital que permitan incrementar la calidad y facilitar la accesibilidad a los servicios brindados por la administración pública, de modo tal que la tecnología empleada garantice la transparencia de los procesos y otorgue garantías respecto a su seguridad, disponibilidad, escalabilidad, interoperabilidad, accesibilidad y celeridad. Así mismo, establece el régimen normativo aplicable al uso transversal de TICs en la digitalización de procesos y ejecución de servicios mediante canales digitales en todos los niveles de gobierno.

El art. 3 de la Ley conviene precisar que un **Servicio Digital**, debe entenderse como aquel que es proporcionado total o parcialmente a través de canales digitales (como internet o alguna red equivalente), y cuya característica es la automatización, la falta de presencialidad y la utilización de tecnologías digitales. Dicho servicio debe producir un valor público para la ciudadanía y paras los usuarios en general.

c. Resolución Ministerial n.º 119-2018-PCM:

Dicha resolución establece la obligación de toda entidad de la Administración Pública de constituir un Comité de Gobierno Digital; siendo dicha instancia la responsable de encabezar y encaminar toda la labor de digitalización y transformación tecnológica; así como fiscalizar el empleo de las tecnologías implementadas por cada entidad.

d. Decreto de Urgencia n.º 006-2020:

Dicho decreto crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, el mismo que es entendido como el conglomerado de principios, normativa, procesos, estrategias y herramientas mediante las que se planifican las actuaciones de la administración pública enmarcadas dentro del procedimiento de transformación digital del país.

La norma precisa que entre los fines del sistema se debe considerar al fomento e impulso de la transformación digital no sólo en el seno del aparato estatal, sino también dentro de las empresas del sector privado y de los ciudadanos y sociedad en forma conjunta; resaltando la necesidad de priorizar el fortalecimiento del empleo eficaz de TICs, redes sociales, portales web y servicios digitales. Para ello es necesario promover la innovación tecnológica, la inclusión digital y la creación de una ciudadanía e identidad digital. Igualmente prescribe que es necesario democratizar el acceso a tecnologías digitales y generar confianza en estas; con el fomento de seguridad, transparencia y protección de información digitales y la gestión ética de datos.

e. Decreto Supremo n.º 157-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia n.º 006-2020:

El reglamento establece que el Comité de Gobierno y Transformación Digital constituye un mecanismo de gobierno institucional para la gestión y transformación digital en cada entidad del aparato estatal; por lo que, lidera y dirige todo el procedimiento de transformación digital; evaluando, priorizando e implementando los procesos para la transformación digital. El art. 13 del reglamento señala las funciones del comité, haciendo hincapié en su labor primigenia consistente en la **formulación del Plan de Gobierno Digital** de la entidad, gestionando los recursos que sean necesarios para la implementación del mismo, en concordancia con los Planes Operativos Institucionales de la entidad. De igual forma, promueve la creación de equipos para implementar proyectos de digitalización de manera coordinada

f. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 005-2018-PCM/SEGDI, "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital":

Los lineamientos establecidos son de obligatorio cumplimiento para toda entidad pública; estos precisan que el Plan de Gobierno Digital constituye

el único instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de cada entidad, debiendo cumplir los gobiernos locales con aprobar dicho plan cada tres (3) años, así como actualizarlo y evaluarlo de forma anual. En ese sentido, los gobiernos locales deben cumplir con elaborar y registrar tanto el Plan de Gobierno Regional mencionado, como los proyectos o iniciativas que desarrollen en el contexto de Gobernanza Digital. El registro se realiza en el aplicativo informático respectivo.

La elaboración del Plan debe considerar los siguientes pasos:

- 1. Identificación del enfoque estratégico.
- 2. Definición de la situación actual del Gobierno Digital en la entidad.
- 3. Definición de objetivos de Gobierno Digital.
- 4. Elaboración del portafolio de proyectos.
- 5. Gestión de riesgos del Plan.
- 6. Elaboración del documento formal que contiene el Plan.
- 7. Supervisión de la implementación.

g. Resolución de Alcaldía 1122-2019-MPT:

A nivel de la Municipalidad Provincial de Trujillo la implementación de gobierno digital se viene llevando a cabo mediante la resolución mencionada; con la que se dispone conformar un nuevo Comité de Gobierno Digital.

h. Resolución de Alcaldía 313-2021-MPT:

Mediante dicho documento se continúa el proceso de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo mediante el nombramiento de su líder digital.

i. Informe de acción de oficio posterior n.º 21681-2022-CG/DEN-AOP:

De conformidad con el informe señalado, elaborado por la Subgerencia de Gestión de Denuncias - Contraloría General de la República, se ha indicado que la Municipalidad Provincial de Trujillo no ha cumplido con formular y registrar su respectivo Plan de Gobierno Digital.

La situación referida implica que la municipalidad no ha cumplido con la obligación normativa de elaborar y registrar el Plan de Gobierno Digital y/o proyectos e iniciativas en el respectivo aplicativo web; hecho que genera una contravención a la normativa en materia gobernanza digital, y por tanto constituye una afectación directa al procedimiento nacional de digitalización de servicios y procesos digitales, produciendo a su vez disminución del valor público que se planteaba generar a favor de la ciudadanía.

La omisión realizada por la Municipalidad también se evidencia también en el reporte electrónico de acceso público sobre entidades que han elaborado y aprobado sus Planes de Gobierno Digital correspondientes, o en su defecto, los proyectos e iniciativas que proponen en dicho contexto; advirtiéndose que a la fecha la entidad se encuentra registrada en dicho reporte con estado "No Cumple".

De tal forma, el informe concluye que la municipalidad debe cumplir con la elaboración, aprobación y registro de su Plan de Gobierno Digital; así como generar el portafolio de proyectos, estrategias e iniciativas dentro del contexto de la Ley de Gobierno Digital. El registro de dichos instrumentos obedece a la finalidad de proceder con la correcta fiscalización y asesoramiento para el efectivo cumplimiento de las normas referidas a gobernanza, transformación y seguridad digital por parte de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.

- Implementación y cumplimiento de la normativa nacional de gobierno digital

Tabla 1: Respuesta a la primera pregunta realizada a los entrevistados – Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo

PREGUNTA 01: ¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera? ENTREVISTADO 1 - ENTREVISTADO 2 -ENTREVISTADO 3 -Líder Digital **Gerente Municipal** Asesor de Alcaldía Actualmente nuestra Sí, la Municipalidad de No, si bien la posee entidad se encuentra Trujillo ha venido Municipalidad cumpliendo plataformas en proceso de con elaboración del Plan de normativa referente a herramientas digitales, Gobierno Digital. Para gobierno digital. incluso brinda este proceso, aunque de momento se algunos servicios con Resolución de Alcaldía ha realizado de manera través de canales N° 550-2022-MPT se parcial. Se ha realizado digitales. estos son resolvió reconformar el la elección de un Líder elementos aislados que Comité de Gobierno de gobierno digital no aportan en mayor de Digital quien está la la manera en Municipalidad encaminando todo el generación de una Provincial de Trujillo. procedimiento Ciudadanía digital en de Quedando pendiente la transformación digital donde el administrado presentación del Plan de la institución, así tenga la posibilidad de de Gobierno Digital por mismo. participar se han de parte del Gerente de sociedad a través de la implementado Sistemas. plataformas o sistemas tecnología, digitales para la gestión relacionándose con el Estado para ejercer tus interna de Municipalidad derechos mediante (como son las plataformas de dichos canales digitales. Es obvio que gestión documental, el Municipalidad portal de transparencia, la no

entre otras); sin embargo, aún no se han hecho mayores esfuerzos en referente procedimientos servicios administrativos brindados a usuarios o en la interconexión de nuestras plataformas otras con las de entidades públicas o privadas, por lo que podríamos afirmar que la implementación de la normativa mencionada en se encuentra proceso, pero que aún faltan diversos esfuerzos para poder decir que nuestra Municipalidad cuenta con un modelo de gobierno digital real.

hace un uso estratégico de tecnologías digitales y datos en su gestión administrativa, por lo que el uso de los pocos instrumentos digitales que haya implementado no aporta a la creación de valor público; así mismo, se encuentra muy retrasada en lo referente la а digitalización de procesos, datos. contenidos y servicios digitales para los administrados.

ENTREVISTADO 4 -	ENTREVISTADO 5 -	
Abogado - Asesor	Abogado -	
Externo	Especialista Legal del	
	Área de Alcaldía	
No.	No, debemos tener	
	presente que esta	
	política pública se	
	busca fortalecer la	

relación ciudadano-Estado, pero aquí encontramos personas capacitadas no sistema, no permitiendo ejecutar las líneas de acción de la política de Gobierno Digital. Así mismo, no existe un Plan Integrado Planeación y Gestión que permita integrar con las políticas de gestión y desempeño institucional.

Interpretación: Las respuestas esbozadas por los entrevistados evidencian que la implementación de las prácticas, políticas y estrategias de gobierno digital no se ha realizado de forma plena al interior de la entidad pública materia de estudio. Si bien el Entrevistado 2 indica que la Municipalidad de Trujillo ha empezado a aplicar las disposiciones de la normativa nacional sobre la materia, recalca que la aplicación ha sido únicamente parcial. Sin embargo, cabe precisar que la mayoría de los entrevistados han hecho la salvedad de que la municipalidad ha empezado a realizar esfuerzos por implementar el gobierno digital al interior de la entidad, y aunque no se cuentan con estrategias o planes concertados que delimiten o guíen la forma en que se está realizando el proceso de transformación digital de la entidad edil, sí se han implementado algunas herramientas o plataformas digitales tanto para la gestión interna de la entidad como para la prestación de servicios administrativos a favor de los ciudadanos; no obstante estos últimos se han aplicado de manera aislada y sin contemplar algún planteamiento de interoperabilidad. En consecuencia, podemos observar que la municipalidad no cuenta con un plan de gobierno digital pero que ha realizado algunos esfuerzos por implementar tecnologías o servicios digitales.

- Expedición de normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital

Tabla 2: Respuesta a la segunda pregunta realizada a los entrevistados – Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo

PREGUNTA 02: ¿La municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué?

ENTREVISTADO 1 -**ENTREVISTADO 2 -**ENTREVISTADO 3 -Líder Digital Gerente Municipal Asesor de Alcaldía Actualmente, la La Municipalidad de No. а la fecha la Municipalidad Trujillo únicamente ha municipalidad no no ha expide políticas expedido resoluciones expedido normas. específicas sobre nombramiento directivas o políticas de gobierno digital, conformación de juntas que regulen de manera sin embargo, se tiene que suponen el inicio específica la pendiente que luego de implementación del proceso de de implementación la aprobación del Plan gobierno digital en la gobierno digital, más no de Gobierno Digital, provincia, 0 que propuestas ha expedido normativa impulsen el proceso de presentar o delimitado políticas transformación digital. de normas y políticas sobre Gobierno Digital. sean específica Considero que es muy que Efectivamente. jurisdicción importante para su que consideran importantes administrativa. municipalidad realice las normativas Tomando en cuenta el dicha labora ya que políticas específicas contexto de los últimos como gobierno local sobre gobierno digital 3 años, en donde la encargado de la ya que sirven como pandemia ٧ las dirección de la capital restricciones de tránsito de una de las ciudades respaldo normativo para promover la han cambiado más grandes е

investigación у desarrollo en la implementación de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital datos, lo cual permitirá optimización la de nuestra capacidad de respuesta efectiva, en cuanto а las de necesidades la ciudadanía.

radicalmente la forma en la que interactúa la población, creo que era es aún una oportunidad importantísima para que la Municipalidad delimite conceptos, estrategias y políticas de manera específica para las peculiaridades de nuestra ciudad, de modo que los cambios o servicios digitales que se implementen a raíz ello de realmente puedan generar valor para el ciudadano que vaya a utilizarlos.

importantes política y económicamente en el Perú, deberá sentar el ejemplo y demostrar la voluntad de generar un cambio en el modelo de gestión pública, dando el salto a un sistema digitalizado donde control У la transparencia primen sobre todo. por Mientras más gobiernos locales У regionales hagan un esfuerzo consciente en gobierno implementar digital, mejor será el servicio el para administrado а nivel nacional.

ENTREVISTADO 4 -Abogado - Asesor Externo

Abogado – Especialista Legal del Área de Alcaldía

5

ENTREVISTADO

No, pero es importante que ello suceda. Una de las lecciones que debemos aprender de la pandemia COVID 19 es la importancia de tener la información sistematizada, de forma

En principio, la Municipalidad la а fecha no expide políticas específicas sobre Gobierno Digital. Definitivamente son importantes las políticas de Gobierno tal que permita acceder
a ella de forma rápida
para tomar decisiones,
de manera remota,
desde cualquier lugar
donde nos
encontremos.

Digital, cuyo objetivo es impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital de manera proactiva, confiable y articulada.

Interpretación: Respecto a la segunda pregunta, los cinco entrevistados coinciden en el sentido que la municipalidad no ha expedido normativa específica para regular la materia de gobierno digital en su jurisdicción territorial; manifestando que es una circunstancia sumamente importante que debiese ser realizada de forma activa por la entidad edil, ya que ello le permitirá regular de forma especializada las peculiaridades que atienden a las necesidades de los administrados que componen su población. Como indican los entrevistados 2 y 4 el contexto actual producido por los últimos tres años del estado de emergencia nacional demandaba que la municipalidad atendiera a las necesidades específicas de sus administrados de modo tal que los servicios que brindara a través de canales digitales se adecuaran a las características de poblador promedio y permitiera su acceso de forma simple y directa. El entrevistado 5 complementa dicha idea manifestando que la importancia de las políticas o normativas específicas sobre gobierno digital radica en la necesidad de generar un impacto en la calidad de vida de la población directamente administrada por la municipalidad. Finalmente, los entrevistados 1 y 3 han indicado que generar voluntad en las entidades públicas por expedir normativa específica en la materia de estudio permitiría generar mejoras en la calidad de la gestión brindada por los gobiernos locales. Respecto al objetivo 2: Delimitar de qué forma las Tecnologías de la Información y la Comunicación afectan la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se recopiló la siguiente información:

- Tecnologías de la información y comunicación y celeridad en procedimientos administrativos

Tabla 3: Respuesta a la tercera pregunta realizada a los entrevistados -Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo

PREGUNTA 03: ¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma?

ENTREVISTADO 1 - ENTREVISTADO 2 -Líder Digital

Efectivamente, a través Por supuesto que sí, de las aplicaciones que pueden trabajar tanto equipos móviles en (smartphones, tablets, etc.) y computadoras, y medio por de herramientas como video conferencia herramientas de mensajería instantánea han acortado distancias y los tiempos de acceso а la información requerida por parte de la ciudadanía.

Gerente Municipal

como comentaba anteriormente las pocas plataformas sistemas que se han implementado al interno de la institución han servido para agilizar los procesos internos de la misma; por ejemplo, el uso de los sistemas de gestión de documentos y el empleo de firma digital ha permitido que las comunicaciones y el envío y recepción de documentos entre las distintas áreas de la

ENTREVISTADO 3 -Asesor de Alcaldía

Sí, las tecnologías de información comunicación que se utilizan permiten ahorrar tiempo en la mayoría de los procedimientos, ya sea internos o externos. Externos porque los administrados pueden acceder a los mismos de manera remota, sin necesidad de apersonarse а la institución y el ingreso de su solicitud expediente se realiza de manera directa, sin necesidad de que el

municipalidad (así como otras entidades que comparten mismo sistema) realice de manera automática y sin necesidad de trasladar personal o emplear cuorier. Debo precisar que la implementación este de tipo plataformas ha sido únicamente parcial, ya que a la par aún se está realizando procedimientos de (documental, gestión entre otros) tradicionales; es decir, de formal analógica, manual y presencial; no obstante, ya se han podido apreciar mejoras en los tiempos de gestión.

mismo se encuentre sujeto a la recepción y traslado en físico en el interior de la entidad. Y de manera interna porque las reuniones, sesiones, comunicaciones, expedición de documentos, suscripción y traslado documental se realiza de manera digital e inmediata.

ENTREVISTADO 4 -Abogado - Asesor Externo

ENTREVISTADO 5 Abogado Especialista Legal del Área de Alcaldía

Sí, las denominadas TIC's constituyen soportes que permiten facilitar el transporte de Sí, porque son el resultado de poner en interacción con el administrado y la

la información, que históricamente estaba contenida en soporte papel, que se podía transmisión deteriorar fácilmente. Ahora, al estar esa información contenida en soporte electrónico, se reducen costos y se maximizan beneficios. Con ello, autoridades, al resolver los procedimientos administrativos pueden acceder а la información digitalizada en tiempo real y ahorrar tiempo valioso.

información, con el fin de mejorar procedimientos У de la información. En realidad, creando nuevas formas de comunicación más rápida, mejoras que reducen costos У tiempo, proporcionándonos una mayor comodidad mejorando el acceso a información la solicitada por el administrado.

Interpretación: Todos los entrevistados coinciden en que la aplicación de tecnologías de la información y comunicación (TICs) coadyuvan a la gestión óptima de tiempos en la prestación de servicios y realización de procedimientos administrativos. Al eliminar intermediarios y dinamizar el procedimiento se permite economizar tanto recursos como plazos, maximizando beneficios. De manera interna, se puede advertir que la realización de reuniones, sesiones, comunicaciones, expedición documentos, suscripción y traslado documental se realiza de manera digital e inmediata gracias a la utilización de dicho tipo de tecnologías; mientras que, de manera externa, las TICs permiten a la ciudadanos acceder a diversos procedimientos de manera remota, sin necesidad de apersonarse a la institución y el ingreso de su solicitud o expediente se realiza de manera directa, sin necesidad de que el mismo se encuentre sujeto a la recepción y traslado en físico en el interior de la entidad.

- Tecnologías de la información y comunicación y su repercusión en la gestión administrativa municipal

Tabla 4: Respuesta a la cuarta pregunta realizada a los entrevistados – Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo

PREGUNTA 04: ¿Considera que las TICs producen algún tipo de				
repercusión sobre la gestión administrativa de la municipalidad?				
ENTREVISTADO 1 -	ENTREVISTADO 2 -	ENTREVISTADO 3 -		
Líder Digital	Gerente Municipal	Asesor de Alcaldía		
Efectivamente, la	Sí, incide de distintas	La implementación de		
introducción de las TICs	maneras, ya sea como	estas tecnologías		
en la gestión	se indica arriba	genera un impacto		
administrativa mejora	reduciendo tiempos en	directo en la calidad y		
notablemente la	los procedimientos,	eficiencia de la gestión		
productividad y la	pero también	administrativa de la		
calidad del servicio de	aumentando la calidad	municipalidad, ya que		
atención al ciudadano,	y eficiencia de los	permite agilizar,		
agilizando los	procedimientos,	dinamizar y simplificar		
procesos, permitiendo	dinamizando la forma	procesos; brindando		
el acceso a los servicios	en la que se realiza la	seguridad y control a		
de la municipalidad en	gestión interna y	cada paso de los		
cualquier momento y	externa de la entidad.	procedimientos que se		
lugar de una manera		lleven a cabo gracias a		
rápida y efectiva.		estas.		
ENTREVISTADO 4 -	ENTREVISTADO 5 -			
Abogado - Asesor	Abogado –			
Externo	Especialista Legal del			
	Área de Alcaldía			
Sí, porque como ya lo	Claro que sí. Las			
indiqué, genera ahorro	tecnologías de la			
	información son una			

importante de recursos y tiempo.

herramienta que sirve para hacer más fácil y cómoda la gestión administrativa, reducir costos y mejorar el uso y la transmisión de la misma, mejora la comunicación У relaciones personales los trabajadores. de Porque mejora procesamiento, así como el almacenamiento de la información ٧ la transmisión de ésta, permitiendo el acceso a información la de manera efectiva.

Interpretación: Todos los entrevistados concuerda en que las TICs producen un impacto directo en la calidad y eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad de Trujillo; permitiendo agilizar, dinamizar y simplificar los procesos internos y externos que lleva a cabo dicha entidad; así como brindar procesos más seguros y sujetos a un control directo por la población a través de cada una de las etapas que componen a estos. Dichas tecnologías constituyen herramientas que permiten simplificar la gestión administrativa, convirtiéndola en un proceso más fácil y cómodo tanto para funcionarios como para los administrados; así como facilitando la reducción de costos y plazos, la mejora en la comunicación interna y en la transparencia de la entidad, y dinamizando y acercando a la población a todo el proceso de gestión. Como indican los entrevistados, la utilización de dichas tecnologías ha logrado

mejorar el procesamiento, almacenamiento, utilización, transmisión y acceso a la información.

En lo que respecta al **objetivo 3**: Determinar el grado de incidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se obtuvo los siguientes resultados:

Plataformas digitales implementadas y efectos en trámites y procedimientos de la municipalidad

Tabla 5: Respuesta a la quinta pregunta realizada a los entrevistados – Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo

que

las

plataformas

digitales

¿Considera

PREGUNTA

05:

implementadas facilitan la realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué? ENTREVISTADO 1 - ENTREVISTADO 2 -ENTREVISTADO 3 -Líder Digital **Gerente Municipal** Asesor de Alcaldía Efectivamente, la Sí, si bien En alguna medida, sí, la implementación implementación de porque genera ahorro plataformas tales como de recursos y amplían gobierno digital no ha la Oficina Virtual, en la sido plena, los diversos la forma de acceso a los aplicativos, cual se encuentran páginas ciudadanos, webs canales permitiéndoles acceder aplicaciones como SISTRAM (Sistema de o realizar sus trámites digitales que se han Trámite Documentario), puesto a disposición de de forma no presencial; Ojos de Trujillo, entre ciudadanía sin embargo, la han aún otras aplicaciones, coadyuvado quedan por contribuye de manera democratizar el acceso implementar sistemas efectiva en la atención muchos servicios, de gobierno electrónico trámites integrales que permitan en los permitiendo que У los acceder a todos los procedimientos de ciudadanos accedan a servicios nuestra entidad, estos desde cualquier coadyuvando en la punto del país, que los

optimización de los	servicios se presten de	administrativos de
tiempos de respuesta y	manera más confiable y	forma virtual.
mejora del servicio que	que se reduzcan los	
se presta al ciudadano	plazos para atención a	
de una manera segura	los mismos.	
y confiable.		
ENTREVISTADO 4 -	ENTREVISTADO 5 -	
Abogado - Asesor	Abogado –	
Externo	Especialista Legal del	
	Área de Alcaldía	
En alguna medida, sí,	Las plataformas	
porque genera ahorro	digitales toman en	
de recursos, pero aún	cuenta dos variables	
falta por implementar	compuestas por la	
sistemas de gobierno	digitalización de	
electrónico.	trámites que implica la	
	incorporación de	
	componentes de	
	gobierno electrónico al	
	proceso de tramitación	
	y la interoperabilidad	
	entre trámites; es decir,	
	el desempeño del	
	trámite y la	
	transaccionalidad y	
	compartición de	
	información.	

Interpretación: Todas las respuestas coinciden en que, a la fecha, incluso cuando la implementación de herramientas de gobierno digital ha sido parcial, los diversos aplicativos, páginas webs o canales digitales que se han implementado para la prestación de servicios administrativos o para el acceso a la información han contribuido de manera efectiva en la atención en los

trámites y procedimientos de la municipalidad, democratizando el acceso a acceso a muchos servicios, y coadyuvando a optimizar los tiempos empleados para la prestación de dichos servicios, mejorando la calidad y la eficiencia de la gestión, y brindando medios de acceso incluso más seguros y confiables. No obstante, aún quedan brechas por cerrar, y muchos procesos y trámites por digitalizar e implementar sistemas de gobierno electrónico integrales que permitan acceder a todos los servicios administrativos de forma virtual.

- Servicios y canales digitales y seguimiento a la información pública sobre gestión administrativa

Tabla 6: Respuesta a la sexta pregunta realizada a los entrevistados – Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo

PREGUNTA 06: ¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma?

ENTREVISTADO 1 -	ENTREVISTADO 2 -	ENTREVISTADO 3 -
Líder Digital	Gerente Municipal	Asesor de Alcaldía
Se puede realizar el	En parte, nuestro portal	De manera parcial sí,
seguimiento en el SIAF	de transparencia	porque dicha
y en el SIGA MEF, pero	permite acceder y	información debería
de una manera interna.	visualizar diversos	encontrarse colgada en
	aspectos de la gestión	los portales de
	municipal y de los	transparencia, así
	procedimientos de	como las páginas web
	rendición de cuenta; sin	de organismos
	embargo, no toda la	reguladores y
	información que se	supervisores, cuyo
	publicita ahí se	acceso es libre y
	encuentra actualizada	gratuito para todos los
	ni permite conocer a	ciudadanos; sin
	detalle cada uno de los	embargo, no podemos

puntos señalados. De manera interna sí se han implementado plataformas como SIAF y el SIGA MEF donde se controla y realiza seguimiento a todo lo referente a la ejecución presupuestal municipal.

dejar de mencionar que la mayoría de dicha información se encuentra dispersa en diversos portales y que el acceso y manejo de dichos portales web suele ser altamente técnico y relativamente complejo, por lo menos para un ciudadano de a pie.

ENTREVISTADO 4 – Abogado – Asesor Externo

Sí, porque esa información está colgada en los portales de los diversos organismos reguladores supervisores, además del portal web de la entidad, al cual la población puede acceder.

ENTREVISTADO 5 Abogado Especialista Legal del Área de Alcaldía

Efectivamente, en este caso de manera interna, podría ser a través del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) para el administrado y/o usuario pueden hacerlo a través del portal de transparencia.

Interpretación: Los entrevistados 2, 3 y 4 manifiestan que a través de los portales web de la entidad se permite hacer seguimiento a diversos aspectos de la gestión municipalidad de entidad; sin embargo, los dos primeros

precisan que la información contenida en dichos portales únicamente producirá transparencia en la gestión en cuanto la misma se mantenga actualizada y debidamente organizada, toda vez que en la actualidad, al encontrarse dicha información dispersa en distintos portales pertenecientes tanto a la municipalidad con a otras entidades encargadas de la gestión de información contable o financiera, el acceso a la misma convertirse en una tarea complicada para el ciudadano de a pie. Los entrevistados 1 y 5 hacen especial énfasis en que el seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros, se puede realizar a través de plataformas como el SIAF y el SIGA MEF, pero precisan que el acceso a la misma se limita únicamente a un contexto de gestión interna de la entidad.

Respecto al **objetivo 4**: Establecer de que forma el gobierno digital influye en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se pueden señalar los siguientes resultados:

- Gobierno digital y cumplimiento de objetivos estratégicos

Tabla 7: Respuesta a la sétima pregunta realizada a los entrevistados – Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo

PREGUNTA 07: ¿Considera que el gobierno digital coadyuva al

cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido? ENTREVISTADO 1 -ENTREVISTADO 2 -ENTREVISTADO 3 -Líder Digital **Gerente Municipal** Asesor de Alcaldía Efectivamente, Si bien no contamos En teoría sí, se debe el entender gobierno digital con un Plan de que en nuestra entidad Gobierno Digital creación de un Plan de contribuye para el logro gobierno digital debe aprobado, podemos de nuestros objetivos decir que estar entrelazado estratégicos, creando implementación parcial concertado con el POI y el PEI de la institución, valor público, con de gobierno digital

transparencia, eficiencia y seguridad, ya que nos permite el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en los procesos administrativos de nuestra entidad, contribuyendo con el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

(implementación de plataformas y servicios digitales), sí coadyuva al cumplimiento objetivos estratégicos, dicha ya que implementación se realiza dentro del contexto del PEI y POI de la entidad, por lo que encamina cumplimiento de los objetivos de la municipalidad.

por lo que la implementación de nuevas tecnologías, servicios electrónicos o estrategias digitales deben estar orientadas a producir un valor social y cumplir con las metas y objetivos que se plantee la entidad; no obstante, mientras no se elabore el Plan de gobierno digital, de impacto los procedimientos digitales que se implementen podría diluirse.

ENTREVISTADO 4 -Abogado - Asesor Externo

Abogado – Especialista Legal del Área de Alcaldía

ENTREVISTADO

Sí, deberá hacerlo cuando se implemente en su totalidad.

ΕI Gobierno Digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos, fortaleciendo la pública confianza partir de un Estado que cada vez es más cerca e inteligente a través del uso de tecnología de la información. En ese sentido, nos permite establecer con claridad un mapa de ruta en materia digital que contribuye al logro de los objetivos estratégicos.

Interpretación: Los cinco entrevistados concuerdan en que la implementación del gobierno digital conduce al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad pública, debiendo planificarse la misma concertando el plan de gobierno digital con el POI y el PEI de la Municipalidad de forma tal que su aplicación efectivamente produzca un valor público. Todas las herramientas que se apliquen para el cumplimiento del plan de gobierno digital de buscar generar transparencia, eficiencia y seguridad en la gestión administrativa; y que dichas mejores conduzcan a cumplir las metas y objetivos que se plantee la entidad.

- Implementación de gobierno digital y logro de objetivos estratégicos de la Municipalidad de Trujillo

Tabla 8: Respuesta a la octava pregunta realizada a los entrevistados – Especialistas y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo

PREGUNTA 08: ¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han

logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles? ENTREVISTADO 1 - ENTREVISTADO 2 -ENTREVISTADO 3 -**Líder Digital** Gerente Municipal Asesor de Alcaldía Nuestra entidad, En la misma línea de lo Como he mencionado, todavía tiene mencionado. falta de no el la aprobado el Plan de principal objetivo implementación de un

Gobierno Digital; sin embargo, ha ya implementado tecnologías digitales para contribuir con el objetivo estratégico "Fortalecer la calidad de la gestión institucional", implementando sistemas de información, tanto de apoyo a la gestión administrativa interna como para el servicio al ciudadano.

estratégico que se ha cumplido mediante la implementación de digitalización es el referido a fortalecer la calidad de la gestión municipal, objetivo que se planteaba medir a través del control del número de sistemas información que implementaran interior de la entidad.

Plan de gobierno digital propio de la municipalidad ha generado que los esfuerzos aislados de transformación digital no se orienten de forma ordenada a concretizar objetivo algún estratégico. Sin embargo, para el caso específico puede se destacar que los esfuerzos de transformación digital que se han realizado, por más escuetos que sean, SÍ se han concordado con el Objetivo Estratégico Institucional 01 "Fortalecer la calidad la de gestión institucional", donde la implementación de sistemas de información es indicar directo para el logro del objetivo mencionado.

ENTREVISTADO 4 - EN
Abogado - Asesor Ab
Externo Es

ENTREVISTADO 5 Abogado Especialista Legal del
Área de Alcaldía

No, pero asumo que la reducción del tiempo de los procesos administrativos es uno de ellos.

La Municipalidad
Provincial de Trujillo no
ha aprobado un Plan de
Gobierno Digital a la
fecha; sin embargo, se
ha implementado
tecnología de manera
digital que, de una u
otra manera, coadyuva
de manera interna la
parte administrativa.

Interpretación: La mayoría de entrevistados concuerdan en que la falta de un plan de gobierno digital ha impedido que los esfuerzos realizados por la municipalidad se orienten a cumplir objetivos estratégicos de la Municipalidad; sin embargo, los entrevistados 1 y 3 recalcan que aún y cuando los esfuerzos de digitalización de la gestión se hayan realizado sin un norte claro, estos han permitido coadyuvar al cumplimiento del Objetivo Estratégico Institucional 01 "Fortalecer la calidad de la gestión institucional", en el sentido que la implementación de tecnologías y herramientas digitales, así como tecnologías de la información en sentido amplio, constituyen indicadores directos para el logro del objetivo mencionado. De forma complementaria, los entrevistados recalcan que la implementación del gobierno digital influencia en la celeridad de la gestión.

4.3. Discusión

Atendiendo a los resultados obtenidos, y enmarcando los mismos en primer lugar respecto al análisis del nivel de implementación de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo, podemos comenzar por indicar que, de conformidad con el Decreto Legislativo no. 1412, hablar de gobierno digital no implica únicamente la utilización de tecnologías en la gestión administrativa de las entidades públicas, sino que estamos haciendo referencia a un proceso

mucho más complejo que implica tanto el uso estratégico de las tecnologías digitales, la utilización de datos e información por parte de las entidades de la Administración Pública para generar valor público, y sobre todo la adecuada gestión de los conceptos de identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.

En ese sentido, si bien la utilización de TICs presupone la base para hablar de implementación de gobernanza digital, debemos entender a la misma como un ecosistema complejo, en donde se interrelacionan tanto actores del sector público, como miembros de la ciudadanía y otros sectores que pudieran estar interesados en dicho proceso de transformación digital. El mencionado ecosistema parte del uso de herramientas digitales, y continúa con la creación de nuevos servicios digitales y contenidos, así como el desarrollo de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que serán empleados por las distintas instituciones estatales para la gestión administrativas de sus entidades en aras de digitalizar procesos, información, contenidos y servicios que atiendan a las necesidades de los ciudadanos.

De tal forma, el gobierno digital demanda utilizar la tecnología para generar procesos digitales y digitalizar procesos y datos preexistentes, generando y gestionando la identidad digital de sus administrados, prestando servicios a través de canales digitales en un primer momento, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de estos, utilizando los datos como un activo estratégico, interactuando con organizaciones diversas y dispares a través de procesos de interoperabilidad, y garantizando la seguridad digital; todo ello dentro de un plan articulado que oriente la implementación del gobierno digital en el seno de cada institución a la consecución de sus objetivos estratégicos.

Atendiendo a lo mencionado, es que la primera categoría de estudio del trabajo de investigación se centra en la evaluación de la evaluación de la implementación del gobierno digital en el seno de la Municipalidad de Trujillo en base a los conceptos antes indicados y atendiendo a cuatro subcategorías

(Tecnología digital, Servicios digitales, Normativa específica y Planificación de Gobierno Digital) con las cuales se pretende identificar el nivel de implementación conforme a la normativa nacional vigente.

Por ello, debemos partir por señalar que el análisis de la normativa nacional permite entender que la implementación de gobierno nacional constituye un procedimiento de modernización, planificado y articulado, que parte a partir de la elaboración de un Plan de Gobierno Digital por parte de la institución, que contendrá la información específica de la entidad y la visión, enfoque o estrategia de implementación, así como el estado actual del Gobierno Digital en el seno municipal, sus objetivos y todo el portafolio de proyectos a ejecutarse para cumplir con el procedimiento de transformación digital.

En consecuencia, la primera subcategoría a la que obedece la implementación de gobierno digital es la planificación, que se positiviza en la elaboración del Plan de Gobierno Digital, en el que se evidencia la intención de estructurar el proceso de transformación digital de la entidad con el fin de armonizar dicho planteamiento con los objetivos estratégicos de la entidad y con los demás planes que la municipalidad tenga aprobados. La importancia de dicho plan radica en el fomento de mejoras en el modo de prestar los servicios públicos administrativos (orientándolos a la transformación digital), de modo tal que se incremente la calidad de estos y se aporte al cierre de brechas sociales con la utilización de herramientas tecnológicas.

Al respecto, se ha advertido de las resoluciones administrativas de la entidad y del informe elaborado por la Subgerencia de Gestión de Denuncias - Contraloría General de la República, que a la fecha la Municipalidad de Trujillo únicamente ha cumplido con las formalidades de inicio del procedimiento de formulación del plan de gobierno digital, esto es, el nombramiento de su comité y líder digital; sin embargo, no ha realizado mayores esfuerzos para el cumplimiento de los demás eslabones de la cadena de aprobación del plan de gobierno digital:

- Identificación del enfoque estratégico.
- 2. Definición de la situación actual del Gobierno Digital en la entidad.
- 3. Definición de objetivos de Gobierno Digital.
- 4. Elaboración del portafolio de proyectos.
- 5. Gestión de riesgos del Plan.
- 6. Elaboración del documento formal que contiene el Plan.
- 7. Supervisión de la implementación.

La importancia de este documento radica en que esgrime los objetivos de Gobierno Digital de la entidad, estructurándolos con los objetivos estratégicos institucionales, Los objetivos de gobierno digital a su vez estarán orientados a la satisfacción de necesidades y requerimientos de la municipalidad y la sociedad, así como la promoción de la digitalización de servicios administrativos mediante el empleo las TICs. La falta del plan mencionado evidencia la falta de compromiso del titular y/o titulares pasados de la entidad mencionada, atendiendo a que este cambio necesita de una gran variación cultural y modificación de los procedimientos administrativos con un enfoque dirigido a satisfacer las necesidades reales de nuestros ciudadanos.

Partiendo de esa primera subcategoría, se podría interpretar que la entidad no posee ningún tipo de avance en las demás subcategorías evaluadas (tecnología digital, servicios digitales y normativa específica). Sin embargo, a partir de las entrevistas realizadas se puede advertir que la municipalidad si ha hecho esfuerzos en algunas de las otras subcategorías, de modo tal que estas, aun cuando no están concertadas con en un plan integral, sí pueden generar impactos respectos de la gestión administrativa.

Cabe destacar que, respecto a la subcategoría referida a la normativa específica elaborada por la entidad, se evidenció que la misma no se cumple para el caso de la entidad evaluada. Los cinco entrevistados han coincidido en indicar que la municipalidad no ha expedido normativa específica para regular la materia de gobierno digital en su jurisdicción territorial; precisando que la falta de normatividad específica implica perder la oportunidad para regular de forma

especializada el uso de tecnología digital en su jurisdicción, atendiendo a las necesidades específicas de su población. Así mismo, se desaprovecha la oportunidad para fomentar el uso de dichas tecnologías no sólo en el sector público, sino también en el sector privado. Cabe destacar lo indicado por el entrevistado 5 quien manifiesta que la importancia de las políticas o normativas específicas sobre gobierno digital radica en la necesidad de generar un impacto real y evidente en la calidad de vida de la población directamente administrada por la municipalidad.

Sin embargo, respecto a las subcategorías de tecnología y servicios digitales podemos indicar que existen esfuerzos, mínimos, por parte de la entidad por establecer alguno proyectos o estrategias de digitalización; destacando que el uso de tecnologías o plataformas digitales se ha empleado principalmente para los casos de gestión interna de la municipalidad, en donde se emplean para agilizar y economizar los procesos o trámites en el seno de la entidad, sin haberse expandido de manera externa. Ello se advierte toda vez que los servicios digitales ofrecidos por la municipalidad son exiguos, y casi ninguno obedece a servicios administrativos que otrora hubiesen sido brindados de manera presencial y se hubiera pasado a la virtualidad, sino que la mayoría, si es que no todos se refieren a servicios o procedimientos complementarios a la función del ente edil.

Cabe señalar entonces, que las respuestas realizadas por los entrevistados respecto a la implementación de las prácticas, políticas y estrategias de gobierno digital evidencia el nivel actual de implementación en la municipalidad indicada, concordando todos que no se ha realizado de forma plena, y si bien se ha empezado a aplicar las disposiciones de la normativa nacional sobre la materia, al no contar con estrategias o planes concertados que delimiten o guíen la forma en que se está realizando el proceso de transformación digital de la entidad edil, las herramientas implementadas tanto para la gestión interna de la entidad como para la prestación de servicios administrativos a favor de los ciudadanos; únicamente funcionan de manera aislada y sin contemplar algún planteamiento de interoperabilidad.

Por otro lado, en lo referido a la delimitación de la forma en que las Tecnologías de la Información y la Comunicación afectan la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo; se señala que la utilización de las mencionadas TICs implica dentro del proceso de modernización estatal la dinamización de los procesos y servicios, aprovechando los avances científicos en tecnología para para proveer servicios públicos que se tornen más eficiente, más convenientes para la población, más rentables para la entidad y orientados específicamente a las necesidades del ciudadano. Dicha herramienta implica una mejora exponencial de los procedimientos y la simplificación proporcional de los mismos, que facilitando la creación de canales que permiten a su vez transparentarla gestión y la propiciar la participación ciudadana.

De tal forma, todos los entrevistados coinciden en que la aplicación de tecnologías de la información y comunicación (TICs) coadyuvan a la gestión óptima de tiempos en la prestación de servicios y realización de procedimientos administrativos. Es decir, dotan de celeridad y economía procedimental a los procedimientos y servicios que hayan pasado por el filtro de la digitalización; toda vez que se procede a eliminar intermediarios y dinamizar la forma en que se realiza el trámite. Como se ha mencionado, de esta forma se permite economizar recursos y plazos, y a la vez maximizar beneficios. Sin embargo, de dichas respuestas se puede advertir que la implementación de TICs en la municipalidad es limitada. Se ha implementado dichas tecnologías especialmente para coadyuvar a la gestión y administración interna de la municipalidad, con herramientas como los módulos de gestión documental, las reuniones por medios digitales, la expedición de documentos con suscripción y certificación digital, entre otros. Mientras tanto, en el aspecto externo únicamente para permitir el acceso a los ciudadanos a determinados tramites de manera remota. Se puede afirmar que, de manera interna, las TICs han facilitado la realización de reuniones, sesiones, comunicaciones, expedición de documentos, suscripción y traslado documental que se realiza de manera digital e inmediata; y que, de manera externa, han permitido a los ciudadanos acceder a diversos procedimientos de manera remota, sin necesidad de apersonarse a la institución y el ingreso de su solicitud o expediente se realiza de manera directa, sin necesidad de que el mismo se encuentre sujeto a la recepción y traslado en físico en el interior de la entidad, principalmente a través de la utilización de la mesa de partes digital de la entidad.

A su vez, todos los entrevistados concuerda en que el impacto de estas tecnologías (aun cuando su implementación haya sido de manera parcial o reducida) se evidencia de forma directa en la calidad y eficiencia de la gestión administrativa de la Municipalidad de Trujillo; permitiendo agilizar, dinamizar y simplificar los procesos internos y externos que lleva a cabo dicha entidad; así como brindar procesos más seguros y sujetos a un control directo por la población a través de cada una de las etapas que componen a estos. La aplicación de dichas tecnologías de forma integral constituirá una herramienta que permita convertir a los procesos y servicios en trámites más sencillos y cómodos tanto para funcionarios como para los administrados; así como facilitando la reducción de costos y plazos, la mejora en la comunicación interna y en la transparencia de la entidad, y dinamizando y acercando a la población a todo el proceso de gestión.

Ello se reafirma al contrastarlo con lo concluido por Mejía (2021), quien advirtió que la implementación de los procesos y metodologías de gobierno digital (especialmente de tecnologías específicas) permiten crear o brindar servicios más ágiles y modernos en el Ministerio en cuestión, imponiendo un modelo de gestión nuevo, donde el administrado se constituye como el actor principal en torno a quien se definen los servicios brindados a través de su interacción constante con el gobierno; por lo que la utilización de dichas herramientas deviene en la modernización del estado y sus estrategias, creando valor público y erigiendo una administración más unida a la sociedad civil, al ser esta el fin último del gobierno digital.

No obstante, cabe complementar dicha idea con lo esgrimido en las conclusiones de la investigación de Carrión (2016), donde se señaló que a fin de elevar el nivel de eficiencia en gestión administrativa es necesario

democratizar el conocimiento en el uso de TICs en el 100% del personal, toda vez que el desconocimiento (aunado a la pobre estructura organizativa) son los principales factores que impiden el desarrollo pleno del gobierno digital en dicha dependencia, circunstancia que se repite incluso en la organización de la municipalidad estudiada. Pero no se puede dejar de lado que la utilización de programas digitales permite mejorar la gestión de información y la prestación de servicios administrativos, simplificando dichos procesos, disminuyendo costos de trámites y fortaleciendo la transparencia de la entidad. En ese sentido, se puede señalar que la categoría gestión administrativa desarrolla sus subcategorías eficiencia administrativa, y celeridad y economía procedimental en torno al determinar la forma en que las tecnologías de la Información y la Comunicación afectan la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

De igual forma, en lo referente a la determinación del grado de incidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo; se debe partir por señalar que los entrevistados concluyeron de forma unánime que, incluso cuando la implementación de herramientas de gobierno digital ha sido parcial, los diversos aplicativos, páginas webs o canales digitales que se han implementado para la prestación de servicios administrativos o para el acceso a la información han contribuido de manera efectiva en la atención en los trámites y procedimientos de la municipalidad, democratizando el acceso a acceso a muchos servicios, y coadyuvando a optimizar los tiempos empleados para las prestación de dichos servicios, mejorando la calidad y la eficiencia de la gestión, y brindando medios de acceso incluso más seguros y confiables.

Cabe destacar que, si bien la municipalidad no cuenta con un plan concertado con el que dirija toda su actuación en el proceso de digitalización y transformación tecnológica, sus esfuerzos aislados se han evidenciado en la creación de portales o aplicativos que brindar servicios complementarios a la ciudadanía. Entre estos encontramos los portales web de mesa de partes virtual (que permite presentar solicitudes respecto de un catálogo limitado de actos y

procedimientos administrativos), la plataforma de consulta de trámite (que permite realizar el seguimiento a los procedimientos iniciados ante la entidad municipal), el portal de transparencia y acceso a la información (con el cual se otorga acceso a la información de la gestión municipal), y las plataformas y aplicativos móviles APP SATT (para trámites ante el servicio de administración MPT LOCALIZA FACIL (aplicativo que permite tributaria local), empadronamiento, difusión, localización y oferta de productos de comercios con licencia de funcionamiento otorgados por la municipalidad), MPT TAXI (sistema para pedido del servicio de taxis de la Municipal de la Provincia de Trujillo), SIT (aplicativo que permite realizar consultas de placas de vehículos de transporte público, así mismo los respectivos certificados de habilitación del conductor y cobrador de ser el caso), OJOS DE TRUJILLO (aplicativo que permite reportar incidencias, solicitar ayuda en caso de emergencias y ubicar zonas seguras) y MPT DEMUNA (aplicativo para generar denuncias anónimas en casos de violencia contra menores, mujeres o poblaciones vulnerables).

No obstante, aún quedan brechas por cerrar, y muchos procesos y trámites por digitalizar e implementar sistemas de gobierno electrónico integrales que permitan acceder a todos los servicios administrativos de forma virtual. Así mismo, cabe indicar que el art. 3 de la Ley de Gobierno Digital conviene precisar que un **Servicio Digital**, debe tener como característica fundamental el hecho de ser automático, por lo que las plataformas antes indicadas no pueden limitarse únicamente a función como puertas de acceso al procedimiento, sino que tienen que importar todo un proceso digital estructurado para que funcione de forma autónoma e interconectada con las demás plataformas de la entidad o de los demás entes del aparato estatal (interoperabilidad). Sin embargo, no podemos negar que, aun cuando los servicios brindados en las plataformas antes indicadas tienen una naturaleza complementaría, evidencian la generación de un valor público para la ciudadanía y paras los usuarios en general.

Por otro lado, el acceso permitido a través de dichas plataformas también posibilita el seguimiento a diversos aspectos de la gestión municipalidad de

entidad; no obstante, tal y como han indicado dos de los entrevistados, la información contenida en dichos portales únicamente producirá transparencia en la gestión siempre que la misma se mantenga actualizada y debidamente organizada, advirtiendo que en la actualidad, la mayoría de información a la que se brinda acceso, se encuentra dispersa en distintos portales pertenecientes tanto a la municipalidad con a otras entidades encargadas de la gestión de información contable o financiera; convirtiéndose el acceso a la misma en una compleja tarea.

Ante ello podemos citar a la investigación de Cosquillo (2022), quien concluye que la influencia del Gobierno Digital radica en el incremento en el nivel de interacción de los usuarios de forma proporcional al incremento en la prestación de los servicios digitales; produciendo a su vez un efecto directo en la transparencia de la municipalidad, al reconocer los administrados un mayor nivel de comunicación y mejor difusión de información referida a las novedades de la entidad; así como una forma sencilla de ejercer control sobre las actuaciones de sus funcionarios. De igual forma, la experiencia colombiana nos indica a través del trabajo de Tello (2020), que es necesario alcanzar un determinado nivel de madurez tecnológica en el aparato estatal, a fin de implementar de forma plena un sistema de Gobierno Digital o Electrónico enfocado especialmente en la participación ciudadana. Por ello podemos indicar que reforzar los elementos referidos a la facilidad, percepción de utilidad y transparencia en la implementación de tecnologías dotarán de validez al proceso de transformación digital, y sirviendo como base para impulsar el desarrollo de políticas públicas y estrategias de gestión que fortalezcan la participación ciudadana y la transparencia.

Por otro lado, en México encontramos la tesis de Luna (2019), cuya conclusión corrobora que es necesario aminorar las brechas de acceso a infraestructura tecnológica y analfabetismo digital; promoviendo la educación tecnológica para procurar alcanzar éxito en la implementación de gobierno digital, así como el garantizar mejoras continuas en políticas de privacidad y seguridad digital, accesibilidad y difusión de todos los servicios digitales prestados por las

entidades. Como se puede vislumbrar, al hablar de la subcategoría accesibilidad y transparencia en la gestión administrativa, encontramos que el desarrollo e implementación de gobierno digital incide directamente en dichos parámetros.

Finalmente, respecto a la forma en que el gobierno digital influye en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, vale remitirse al Reglamento del Decreto de Urgencia n.º 006-2020, donde expresamente se establece que el procedimiento de transformación digital; positivizado en la formulación de un Plan de Gobierno Digital y concordado con los Planes Operativos Institucionales de la entidad, coadyuva al cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de esta. Tal y como concuerdan los entrevistados, la implementación del gobierno digital conduce al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad pública, debiendo planificarse la misma concertando el plan de gobierno digital con el POI y el PEI de la Municipalidad de forma tal que su aplicación efectivamente produzca un valor público.

Gómez (2021) concluye en su investigación en ese mismo sentido, indicando que el cumplimiento de los objetivos por parte de la entidad siempre estará condicionada a la implementación completa de los procesos de gobierno digital (tanto a nivel de infraestructura tecnológica como a nivel de planificación digital), por lo que la implementación incompleta devendrá en un cumplimiento deficiente de los objetivos propios de la institución y en el nivel de satisfacción del usuario.

Así mismo, la mayoría de los entrevistados han indicado que la falta de elaboración del mencionado plan de gobierno digital ha acarreado en la municipalidad de Trujillo que todos los esfuerzos tendientes a la transformación digital de la entidad no terminen dando cumplimiento a los objetivos estratégicos de la Municipalidad; no obstante, cabe recalcar lo indicado por los entrevistados 1 y 3, quienes indican que los esfuerzos, aislados y sin norte, por implementar algunas estrategias de gobierno digital, sí han permitido

coadyuvar al cumplimiento del Objetivo Estratégico Institucional 01 "Fortalecer la calidad de la gestión institucional", en el sentido que la implementación de tecnologías y herramientas digitales, así como tecnologías de la información en sentido amplio, constituyen indicadores directos para el logro del objetivo mencionado.

De tal forma, podemos volver a citar la tesis de Tello (2020), toda vez que los resultados obtenidos en el país colombiano coinciden con la realidad evaluada en la municipalidad de Trujillo; siendo que este afirmó que los municipios con avance empobrecido en gobierno digital poseen consecuentemente un bajo cumplimiento de metas. La situación mencionada se produce debido tanto a la falta de recursos y/o voluntad política; así como a la brecha digital que existe en determinados sectores del país. Entonces, la subcategoría referida al cumplimiento de objetivos estratégicos evidencia su relación respecto a la implementación de gobierno digital, en el sentido que, este último, se elabora de manera concertada con los primeros y siempre con la finalidad de contribuir en el cumplimiento de estos.

V. CONCLUSIONES

- La Municipalidad Provincial de Trujillo no ha implementado de manera integral el gobierno digital en su modelo de gestión, toda vez que a la fecha no se ha cumplido siquiera con la elaboración y publicación del Plan de Gobierno Digital (PGD) conforme a la normativa nacional; habiéndose únicamente realizado la digitalización de algunos procedimientos de manera aislada.
- La utilización (parcial) de tecnologías de la información y comunicación en el seno de la municipalidad ha permitido mejorar la eficiencia y celeridad de sus procesos internos y de los servicios administrativos que brinda a la ciudadanía; reduciendo plazos, personal y tiempo empleado para la transferencia de información y expedición de documentos.
- El gobierno digital y la utilización de sus herramientas incide directamente en la transparencia en la gestión de la municipalidad estudiada, democratizando el acceso tanto a la información como a los servicios brindados mediante canales digitales; no obstante, a la fecha la Municipalidad de Trujillo no ha digitalizado íntegramente los servicios que presta y la información que publicita se encuentra dispersa en diversos canales y muchas veces desactualizada.
- La falta de un Plan de Gobierno Digital por parte de la Municipalidad de Trujillo ha generado que los esfuerzos por digitalizar sus procesos y servicios se implementen de forma desordenada y sin concertación con los objetivos estratégicos trazados en su POI y PEI; por lo que la implementación (parcial) del gobierno digital no ha coadyuvado en el cumplimiento de dichos objetivos.

VI. RECOMENDACIONES

- Recomendamos al titular de la Municipalidad Provincial de Trujillo continuar con el proceso de implementación de gobierno digital en su entidad, atendiendo a que este incluya de forma integral las dimensiones contempladas por la normativa nacional: implementación y desarrollo de TICs, prestación de servicios administrativos mediante canales digitales, creación de sistemas interconectados, democratización del uso de tecnologías, entre otras.
- Recomendamos que la Municipalidad priorice la expedición de normativa específica para la gestión, implementación y uso de tecnología de la información en su territorio local, de modo tal que se fomente el uso de dicha tecnología tanto en los sectores públicos como privados; capacitando adecuadamente a su personal para el uso adecuado la tecnología que se aplique.
- Recomendamos que la entidad mantenga actualizada la información contenida en su portal de transparencia; así como que unifique en una sola plataforma la demás información que se encuentre publicitada en los diversos portales de las demás entidades públicas.
- Recomendamos al líder de gobierno digital de la municipalidad priorizar la elaboración del Plan de Gobierno Digital de la entidad, de modo tal que los esfuerzos de digitalización de servicios e implementación de tecnologías coadyuven de manera efectiva a la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.

REFERENCIAS

- Albornoz, B., & Rivero, M. (2007). Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana. Quito, Ecuador: FLACSO.
- Alibegovic, D., & Slijepcevic, S. (2018). "Attitudes towards citizen participation in the local decision-making process: a comparative analysis.". (Drustvena Istrazivanja, Ed.) Gale Academic OneFile.
- Armas, U., & Armas, S. (2011). Gobierno electrónico: fases dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. (U. I. Habana, Ed.) Contribuciones a las ciencias sociales.
- Arraiza, E. (2016). Manual de Gestión Municipal (1ra. ed.). Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Barillas, N., Sergio, B., Castillo, O., Idrovo, J., Chinchilla, R. M., Ohligschlaeger, W.,
 Villalobos, J. (2008). Instrumentos para la Autoevaluación de la Gestión
 Municipal. Señales de un buen gobierno para el desarrollo local, 1ra. Edición,
 48. San Salvador, El Salvador: Artes Gráficas Publicitarias, AGP.
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. Journal of computational Methods in Sciences and Engineering.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación (3era. ed.). (O. F. Palma, Ed.)

 Bogotá, Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación.
- Blanco, R. (2007). Los Enfoques Metodológicos y la Administración Pública Moderna. Cinta de Moebio Revista de Epistemología de ciencias sociales (27).
- Carrasco Soto, S. (2019). Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana en los Gobiernos Local de Chile: El Caso del Municipio de Santiago. (ISSN, Ed.) RIEM(19).
- Carrión, D. (2016) El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional

de Loja]. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10059/1/TESIS%20FI
NAL.pdf

- CEPLAN. (2019). Guía para el Planeamiento Institucional. Lima, Lima, Perú: CEPLAN
- Cohen , S., Mamakou, X., & Karatzimas, S. (2017). IT-enhanced popular reports:

 Analyzing citizen preferences. Government Information Quarterly.

 https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.04.003
- Cosquillo, S. (2021) Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma Junín del periodo 2019-2020. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831
- Díaz Aldret, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas . Gestión y Política Pública. http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26n2/1405-1079-gpp-26-02-00341.pdf
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Ariel, J., & Vásquez, D. (2018). Municipio y Gobierno Digital: Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades. (S. d. Fiscal, Ed.) Washington, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Eguino, H., Lanfranchi, G., Rodríguez, J., & Vásquez Jordán, D. (2018). Municipios y gobierno digital: Situación y buenas prácticas en la Red de Mercociudades. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington: BID.
- Espinoza, E., Henriquez, M., & Villanueva, G. (2019). Oportunidades de aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) para fortalecer la lucha contra la anemia en Perú. Acta Médica Peruana. http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v36n2/a12v36n2.pdf
- Estévez, E., & Janowsk, T. (2016). Gobierno Digital, Ciudadanos y Ciudades Inteligentes. Revista Institucional de la Facultad de Informática, (3), 11-13, e-ISSN: 2468-9564. Recuperado

de: http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53440

- Font, J. (2016). Participación ciudadana y políticas sociales en el ámbito local. En J. Font, & Ziccardi (Ed.), Participación ciudadana y decisiones públicas:conceptos, experiencias y metodologías (págs. 23 41). IIS, UNAM, 68 101
- Ford, E. (2019). El reto de la democracia digital: Hacia una ciudadanía interconectada. (1era. Ed.). (J. N. elecciones, Ed.) Lima, Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Gómez de Segura, I., Agut, T., & Fernández, J. (2003). Cómo redactar un artículo científico. Revista de AVEPA, 23(3), 167-173.
- Gómez, L. (2022) Gobierno digital y gestión institucional de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95321
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta. ed.). México D.F., México, México: McGraw.Hill.
- Hodges, J., & Howieson, B. (2017). The challenges of leadership in the third sector. European Management Journal. https://doi.org/10.1016/j.emj.2016.12.006
- Ley Nº 27658 de 2003 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2003). Sistema Nacional de Información Jurídica. Lima, Perú.
- Ley Nº 27783 de 2003. Ley de Bases de la Descentralización. (28 de Julio de 2003). Sistema Nacional de Información Jurídica. Lima, Perú.
- Livari , N., Sharma , S., & Leena Venta, O. (2020). Digital transformation of everyday life How COVID-19 pandemic transformed the basic education of the young generation and why information management research should care? International Journal of Information Management. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102183
- Luna, I. (2019) La implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública municipal en el Estado de México, como una medida de modernización administrativa a través de la cual los municipios pueden alcanzar resultados concretos y verificables. [Tesis de Maestría, Universidad

- Autónoma del Estado de México]. http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/102933
- Martínez, F. (2017). Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay. Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración Pública y Gobierno. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20 Maestria_ Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1 (consultado el 28 de mayo de 2018)
- McBride, K., & Draheim, D. (2020). On Complex Adaptive Systems and Electronic Government: A Proposed Theoretical Approach for Electronic Government Studies. The Electronic Journal of e-Government.
- Mejía, L. (2021) Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores. [Tesis de Maestría, Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar].
 http://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/188/2021%20Tesis%20
 Mejia%20Marquez%2c%20Luis%20Abel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moon, M.J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality. Public Administration Review, No. 62, Vol. 4
- Moreira, C., & Lima, V. (2019). Fiscal management, public management efficiency and socioeconomic development of Ceará municipalities. Brazilian Journal of Public Administration. https://doi.org/10.1590/0034-761220180234
- Mukhtarov, F., Dieperink, C., & Driessen, P. (2018). The influence of information and communication technologies on public participation in urban water governance: A review of place-based research. Environmental Science & Policy. https://doi.org/10.1016/j.envsci.2018.08.015
- Naser, A., & Hofmann, A. (2016). La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional. Santiago: CEPAL.

- OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2014).
 Recommendation of the Council on Digital Givernment Strategies. (P. G. Directorate, Recopilador) Paris, Francia.
- OCDE (2016). Gobierno Abierto: Contexto mundial y el camino a seguir. Francia: Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- OCDE (2019). Índice de Gobierno Digital OCDE 2019: Resultados y mensajes clave. Francia: Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú (Primera ed.). Lima, Perú: PCM.
- Pacheco, G. (2017). Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú. Congreso Internacional de Ingeniería Informática. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71262
- Pliscoff, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. Convergencia. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352017000100141&script=sci_abstract&tlng=pt
- Rojas, L. M. (2006). Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local. Lima: OIT.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644
- Tello, M. D. (2019). Brecha Digital en el Perú: Diagnóstico, Acceso, Uso e Impactos. Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima: INEI.
- Tello, D. (2020) Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso. [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia].

- https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/e3310fa9-3a24-47af-84d0-3aa9298f9d08
- Tobi, H., & Kampen, J. (2018). Research design: the methodology for interdisciplinary research framework. Quality & Quantity. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-45322020000200088
- Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C., & Correa-Ortiz, I. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad. https://doi.org/10.22430/21457778.1235
- Valenzuela, L., Collantes, Z., & Durand, E. (2021). Sobre la gobernanza digital, política digital y educación. Revista eleuthera. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci arttext&pid=S2011-45322020000200088
- Veale, M., & Brass, I. (2019). Administration by Algorithm? Public Management Meets Public Sector Machine Learning. Algorithmic Regulation. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3375391
- Villoria, M., & Ramírez Alujas, Á. (2013). Los modelos de Gobierno electrónico y sus fases de desarrollo Un análisis desde la teoría política.
- Yan, H., & Ting, Y. (2018). The Effectiveness of Online Citizen Evaluation of Government Performance: A Study of the Perceptions of Local Bureaucrats in China. Public Personnel Management. https://doi.org/10.1177/0091026018767475

ANEXOS

ANEXO 1 - TABLA DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS
¿Cómo influye la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2022?	Determinar de qué manera influye la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2022	La implementación del gobierno digital genera mayores niveles de eficiencia de la gestión administrativa Municipalidad Provincial de Trujillo – 2022	CATEGORÍA 1	Planificación de gobierno digital	Entrevistado 1Entrevistado 2
PROBLEAMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	Implementación del gobierno digital	Tecnología digital	Entrevistado 3
¿Cuál es el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo?	Analizar cuál es el nivel de implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo.	La Municipalidad Provincial de Trujillo posee un bajo nivel de implementación de gobierno digital.	uigitai	Servicios digitales	Entrevistado 4Entrevistado 5
¿De qué forma las Tecnologías de la Información y la Comunicación afectan	Delimitar de qué forma las Tecnologías de la Información y la Comunicación afectan	Las TIC´s producen mayor celeridad y economía de gatos en la gestión		Normativa específica	

la gestión	la gestión administrativa	administrativa de la		Eficiencia
administrativa de la	de la Municipalidad	Municipalidad.	CATEGORÍA 2	administrativa
Municipalidad	Provincial de Trujillo.		Gestión	
Provincial de Trujillo?			administrativa	
¿Cuál es la incidencia	Determinar el grado de	El gobierno digital		
del gobierno digital en	incidencia del gobierno	produce un alto grado		
la accesibilidad y	digital en la	de incidencia en la		Celeridad y
transparencia de los	accesibilidad y	accesibilidad y		economía
servicios	transparencia de los	transparencia de los		procedimental
administrativos de la	servicios administrativos	servicios		procedimental
Municipalidad	de la Municipalidad	administrativos de la		
Provincial de Trujillo?	Provincial de Trujillo.	Municipalidad.		
¿Cómo el gobierno digital influye en el cumplimiento de	Establecer de que forma el gobierno digital influye en el	El gobierno digital coadyuva al cumplimiento de		Accesibilidad y transparencia
objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.	objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo.		Objetivos estratégicos

ANEXO 2 - FICHAS DE REGISTRO DOCUMENTAL

FICHA DOCUMENTAL

NÚMERO: 1 FECHA: 1 de marzo de 2018

DOCUMENTO: Ley n.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del

Estado

ENTIDAD: Congreso de la República

CONTENIDO: Esta norma prescribe que nuestra nación se encuentra en ejecución de un proceso de modernización en todos sus niveles e instancias, abarcando las distintas dependencias y entidades que conforman el aparatado estatal; ello con el objetivo de generar una mejora en el modelo de gestión y edificar un Estado que presente como ejes la democracia, la descentralización y el servicio al ciudadano.

FICHA DOCUMENTAL

NÚMERO: 2

FECHA: 13 de setiembre de

2018

DOCUMENTO: Decreto Legislativo n.º 1412, Ley de Gobierno Digital

ENTIDAD: Poder Ejecutivo - Presidente de la República

CONTENIDO: En el marco de la modernización del estado, dicha norma establece como objetivo de la gestión administrativa pública, la utilización transversal de nuevas tecnologías y herramientas con el fin de digitalizar los procedimientos administrativos y democratizar la prestación de servicios públicos mediante canales digitales; estableciendo un marco general para gobernanza electrónica o digital que permitan incrementar la calidad y facilitar la accesibilidad a los servicios brindados por la administración pública, de modo tal que la tecnología empleada garantice la transparencia de los procesos y otorque garantías seguridad, disponibilidad, respecto su escalabilidad. а interoperabilidad, accesibilidad y celeridad. Así mismo, establece el régimen normativo aplicable al uso transversal de TICs en la digitalización de procesos y ejecución de servicios mediante canales digitales en todos los niveles de gobierno.

El art. 3 de la Ley conviene precisar que un **Servicio Digital**, debe entenderse como aquel que es proporcionado total o parcialmente a través de canales digitales (como internet o alguna red equivalente), y cuya característica es la automatización, la falta de presencialidad y la utilización de tecnologías digitales. Dicho servicio debe producir un valor público para la ciudadanía y paras los usuarios en general.

FICHA	DOCL	JMENTAI	L
-------	------	---------	---

NÚMERO: 3 FECHA: 8 de mayo de 2018

DOCUMENTO: Resolución Ministerial n.º 119-2018-PCM

ENTIDAD: Presidencia del Consejo de Ministros

CONTENIDO: Dicha resolución establece la obligación de toda entidad de la Administración Pública de constituir un Comité de Gobierno Digital; siendo dicha instancia la responsable de encabezar y encaminar toda la labor de digitalización y transformación tecnológica; así como fiscalizar el empleo de las tecnologías implementadas por cada entidad.

FICHA DOCUMENTAL

NÚMERO: 4 FECHA: 12 de febrero de 2021

DOCUMENTO: Decreto de Urgencia n.º 006-2020

ENTIDAD: Poder Ejecutivo - Presidente de la República

CONTENIDO: Dicho decreto crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, el mismo que es entendido como el conglomerado de principios, normativa, proceso, estrategias y herramientas mediante las que se planifican las actuaciones de la administración pública enmarcadas dentro del procedimiento de transformación digital del país.

La norma precisa que entre los fines del sistema se debe considerar al fomento e impulso de la transformación digital no sólo en el seno del aparato estatal, son también dentro de las empresas del sector privado y de los ciudadanos y sociedad en forma conjunta; resaltando la necesidad de priorizar el fortalecimiento del empleo eficaz de TICs, redes sociales, portales web y servicios digitales. Para ello es necesario promover la innovación tecnológica, la inclusión digital y la creación de una ciudadanía e identidad digital. Igualmente prescribe que es necesario democratizar el acceso a tecnologías digitales y generar confianza en estas; con el fomento de seguridad, transparencia y protección de información digitales y la gestión ética de datos.

FICHA DOCUMENTAL

NÚMERO: 5 FECHA: 25 de setiembre de 2021

DOCUMENTO: Decreto Supremo n.º 157-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia n.º 006-2020

ENTIDAD: Presidencia del Consejo de Ministros

CONTENIDO: El reglamento establece que el Comité de Gobierno y Transformación Digital constituye un mecanismo de gobierno institucional para la gestión y transformación digital en cada entidad del aparato estatal; por lo que, lidera y dirige todo el procedimiento de transformación digital; evaluando, priorizando e implementando los procesos para la transformación digital. El art. 13 del reglamento señala las funciones del comité, haciendo hincapié en su labor primigenia consistente en la **formulación del Plan de Gobierno Digital** de la entidad, gestionando los recursos que sean necesarios para la implementación del mismo, en concordancia con los Planes Operativos Institucionales de la entidad. De igual forma, promueve la creación de equipos para implementar proyectos de digitalización de manera coordinada.

FICHA DOCUMENTAL

NÚMERO: 6 FECHA: 22 de diciembre de 2018

DOCUMENTO: Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 005-2018-PCM/SEGDI, "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital"

ENTIDAD: Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros

CONTENIDO: Los lineamientos establecidos son de obligatorio cumplimiento para toda entidad pública; estos precisan que el Plan de Gobierno Digital constituye el único instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de cada entidad, debiendo cumplir los gobiernos locales con aprobar dicho plan cada tres (3) años, así como actualizarlo y evaluarlo de forma anual. En ese sentido, los gobiernos locales deben cumplir con elaborar y registrar tanto el Plan de Gobierno Regional mencionado, como los proyectos o iniciativas que desarrollen en el contexto de Gobernanza Digital. El registro se realiza en el aplicativo informático respectivo.

La elaboración del Plan debe considerar los siguientes pasos:

- 1. Identificación del enfoque estratégico.
- 2. Definición de la situación actual del Gobierno Digital en la entidad.
- 3. Definición de objetivos de Gobierno Digital.
- 4. Elaboración del portafolio de proyectos.
- 5. Gestión de riesgos del Plan.
- 6. Elaboración del documento formal que contiene el Plan.
- 7. Supervisión de la implementación.

	DOOI	IMENTAL	
FIL.HA	11111111111	линитат	

NÚMERO: 7 FECHA: 10 de octubre de 2019

DOCUMENTO: Resolución de Alcaldía 1122-2019-MPT

ENTIDAD: Municipalidad Provincial de Trujillo

CONTENIDO: A nivel de la Municipalidad Provincial de Trujillo la implementación de gobierno digital se viene llevando a cabo mediante la resolución mencionada; con la que se dispone conformar un nuevo Comité de Gobierno Digital.

FICHA DOCUMENTAL

NÚMERO: 8 FECHA: 21 de junio de 2021

DOCUMENTO: Resolución de Alcaldía 313-2021-MPT

ENTIDAD: Municipalidad Provincial de Trujillo

CONTENIDO: Mediante dicho documento se continúa el proceso de gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo mediante el nombramiento de su líder digital.

NÚMERO: 9 FECHA: 17 de octubre de 2022

DOCUMENTO: Informe de acción de oficio posterior n.º 21681-2022-CG/DEN-AOP

ENTIDAD: Subgerencia de Gestión de Denuncias - Contraloría General de la República

CONTENIDO: De conformidad con el informe señalado, elaborado por la Subgerencia de Gestión de Denuncias - Contraloría General de la República, se ha indicado que la Municipalidad Provincial de Trujillo no ha cumplido con formular y registrar su respectivo Plan de Gobierno Digital. La situación referida implica que la municipalidad no ha cumplido con la obligación normativa de elaborar y registrar el Plan de Gobierno Digital y/o proyectos e iniciativas en el respectivo aplicativo web; hecho que genera una contravención a la normativa en materia gobernanza digital, y por tanto constituye una afectación directa al procedimiento nacional de digitalización de servicios y procesos digitales, produciendo a su vez disminución del valor público que se planteaba generar a favor de la ciudadanía.

La omisión realizada por la Municipalidad también se evidencia también en el reporte electrónico de acceso público sobre entidades que han elaborado y aprobado sus Planes de Gobierno Digital correspondientes, o en su defecto, los proyectos e iniciativas que proponen en dicho contexto; advirtiéndose que a la fecha la entidad se encuentra registrada en dicho reporte con estado "No Cumple". De tal forma, el informe concluye que la municipalidad debe cumplir con la elaboración, aprobación y registro de su Plan de Gobierno Digital; así como generar el portafolio de proyectos, estrategias e iniciativas dentro del contexto de la Ley de Gobierno Digital. El registro de dichos instrumentos obedece a la finalidad de proceder con la correcta fiscalización y asesoramiento para el efectivo cumplimiento de las normas referidas a gobernanza, transformación y seguridad digital por parte de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.

ANEXO 3 - GUIA DE ENTREVISTA

Nombres y Apellidos:
Fecha:
La finalidad de la presente guía es descubrir los fundamentos y la opinión que tienen los especialistas, funcionarios y los operadores de la administración pública sobre la influencia que tiene la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
De antemano agradezco la colaboración y aporte valioso a la investigación que pretende aportar el presente trabajo de investigación a partir de la identificación de los problemas o dificultades que se encuentren al interior de la administración pública de Trujillo, delimitando oportunidades para mejoras que a su vez podrán utilizarse para generar un cambio en el modelo de gestión de dicha entidad.
 INSTRUCCIONES La presente guía consta de 8 preguntas: Lea con atención cada una de ellas y responda de manera sustentada.
II. PREGUNTAS
Implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo
1. ¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera? ———————————————————————————————————

2. ¿La municipalidad expide normativa y políticas específicas para s jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Políticas específicas para s qué?
-
Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión administrativa
de la Municipalidad Provincial de Trujillo
de la Mullicipalidad i Tovillolal de Trujillo

3. ¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma?

_									
_									
_									
_									
اخ .ا	Consider	a que las T	Cs prod	lucen a	gún tipo c	le reper	cusión so	bre la g	estión
		tiva de la r						_	
u	arriirii	tiva ac ia i	namoipa	naaa: 7					
				`	,. c. q.c.				
				·	,. e. que .				
					,, o. que.				
_									
_ 					,, ,, ,,				
_ _ _									
					,				
- - - -									
- - - -									
- - - - - - -									
-									

servicios administrativos

nformación p como proces	ública refe	rida a la ge	stión admir	istrativa d	e la Munio	cipalidad,
¿Los servicion poseso de forma?	ública refe	rida a la ge	stión admir	istrativa d	e la Munio	cipalidad,
nformación p como proces	ública refe	rida a la ge	stión admir	istrativa d	e la Munio	cipalidad,
nformación p como proces	ública refe	rida a la ge	stión admir	istrativa d	e la Munio	cipalidad,
nformación p como proces	ública refe	rida a la ge	stión admir	istrativa d	e la Munio	cipalidad,
nformación p como proces	ública refe	rida a la ge	stión admir	istrativa d	e la Munio	cipalidad,
nformación p como proces	ública refe	rida a la ge	stión admir	istrativa d	e la Munio	cipalidad,
nformación p como proces	ública refe	rida a la ge	stión admir	istrativa d	e la Munio	cipalidad,

Gobierno	digital y	cumplimiento	de objetivos	estratégicos
	,		,	

7.	¿Considera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?
0	:Congo ustad qué objetivos estratégicos se ban logrado a partir de la
8.	¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles?

ANEXO 4 – SOLICTUD DE AUTORIZACIÓN





"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 25 de octubre de 2022

CARTA Nº 265-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Abg. José Prudencio Ruiz Vega Alcalde MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO Presente. -



ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante KATHERIN JULIANA GÁLVEZ VILLA, del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: "IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2022", en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar de qué manera influye la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2022.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. -

Mg. Ricardo Benites Aliaga

Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

Instrumentos de recolección de datos.

ANEXO 5 - AUTORIZACIÓN

DESPACHO DE ALCALDÍA CARTA



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres" "Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Trujillo.

Octubre 27, 2022.

CARTA Nº 25 - 2022 - MPT-A

SEÑOR

MG. RICARDO BENITES ALIAGA

JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE TRUJILLO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

<u>Asunto</u>:

Ref.: Carta Nº 265-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

(25-10-22)

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y a la vez para dar respuesta a su carta, dándole a conocer que se le brindará las facilidades solicitadas a la alumna **KATHERIN JULIANA GÁLVEZ VILLA**, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, a fin que pueda aplicar sus instrumentos con el objetivo de desarrollar su Informe de Tesis; por lo que, se servirá a comunicar a la alumna la autorización.

Sin otro particular, reitero a usted los sentimientos de mi mayor consideración y estima. Atentamente.

Archivo JPRV/



Firmado digitalmente por: RUIZ VEGA Jose Prudencio FAU 20175639391 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28/10/2022 14:48:38-0500

ANEXO 6 - SOLICITUD PARA USO DE NOMBRE INSTITUCIONAL

48937-2022-MPT-1
Folios - 2
FANCIER CASTILLO, ORGE LIES
24/10/2022 11 29 AM

SUMILLA: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL NOMBRE DE LA ENTIDAD PÚBLICA "MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO" CON FINES DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

SR. JOSÉ PRUDENCIO RUIZ VEGA ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

Por el presente me dirijo a usted para saludarie cordialmente y a la vez, hacer de conocimiento a su despacho que, la suscrita en su calidad de alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con código de estudiante N° 7000622242, viene llevando a cabo el Proyecto de Investigación denominado "Implementación del Gobierno Digital y su influencia en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022" para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Que, mediante Resolución de Consejo Universitario Nº 0262-2020/UCV, de fecha 28 de agosto del 2020, se aprueba el Código de Ética en Investigación, de la Universidad César Vallejo, cuyo artículo 7º literal "f" señala que, "Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución (...)"; en ese sentido, SOLICITO autorización de uso y difusión del nombre de la Municipalidad Provincial de Trujillo para el desarrollo y aprobación del precitado proyecto de investigación, identidad que será manejada con responsabilidad y honestidad tanto en el manejo de la información, procesamiento, interpretación, elaboración de informe y publicación de hallazgos, con el fin de garantizar el bienestar y la autonomía de los participantes de los estudios.

Es propicia la oportunidad para expresarie las muestras de mi especial estima y consideración personal.

Trujillo, 24 de octubre de 2022

KÁTHERIN JULIANA GALVEZ VILLA DNI N° 76370242

ANEXO 7 – GUIA ENTREVISTADO 1

GUIA DE ENTREVISTA

Nombres y Apellidos: ALFONSO ARGOMEDO PASTOR

Fecha: 04-11-2022

LIDER DIGITAL - MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO

La finalidad de la presente guía es descubrir los fundamentos y la opinión que tienen los especialistas, funcionarios y los operadores de la administración pública sobre la influencia que tiene la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

De antemano agradezco la colaboración y aporte valioso a la investigación que pretende aportar el presente trabajo de investigación a partir de la identificación de los problemas o dificultades que se encuentren al interior de la administración pública de Trujillo, delimitando oportunidades para mejoras que a su vez podrán utilizarse para generar un cambio en el modelo de gestión de dicha entidad.

I. INSTRUCCIONES

La presente guía consta de 8 preguntas: Lea con atención cada una de ellas y responda de manera sustentada.

II. PREGUNTAS

Implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo

1. ¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera?

Actualmente nuestra entidad se encuentra en proceso de elaboración del Plan de Gobierno Digital. Para este proceso, con Resolución de Alcaldía Nº 550-2022-MPT se resolvió reconformar el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Quedando pendiente la presentación del Plan de Gobierno Digital por parte del Gerente de Sistemas.

1

Incidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los servicios administrativos

5. ¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan la realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?

Efectivamente, la implementación plataformas tales como la Oficina Virtual, en la cual se encuentran aplicaciones como SISTRAM (Sistema de Trámite Documentario), Ojos de Trujillo, entre otras aplicaciones, contribuye de manera efectiva en la atención en los trámites y procedimientos de nuestra entidad, coadyuvando en la optimización de los tiempos de respuesta y mejora del servicio que se presta al ciudadano de una manera segura y confiable.

6. ¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma?

Se puede realizar el seguimiento en el SIAF y en el SIGA MEF, pero de una manera interna.

Gobierno digital y cumplimiento de objetivos estratégicos

7. ¿Considera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?

Efectivamente, el gobierno digital en nuestra entidad contribuye para el logro de nuestros objetivos estratégicos, creando valor público, con transparencia, eficiencia y seguridad, ya que nos permite el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en los procesos administrativos de nuestra entidad, contribuyendo con el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

8. ¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles?

Nuestra entidad, todavía no tiene aprobado el Plan de Gobierno Digital, sin embargo ya ha implementado tecnologías digitales para contribuir con el objetivo estratégico "Fortalecer la calidad de la gestión institucional", implementando sistemas de información, tanto de apoyo a la gestión administrativa interna como para el servicio al ciudadano.



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024

Tabla 2. Acciones Estratégicas Institucionales

	OEI / AEI	NO MEDICALES		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR		
OEI.01	Fortalecer la calidad de la gestión institucional.			
Acción Estra	tégica del OEI.01			
AEI 04 04	Espacios y mecanismos de participación	Número de Organizaciones Sociales debidamente registradas.		
AEI.01.01	ciudadana fortalecidos, en la provincia.	Número de reuniones del Conce de Coordinación Local (CCL).		
AEI.01.02	Gestión institucional posicionada en la Provincia.	Porcentaje de aceptación de la gestión municipal en la provincia.		
AEI.01.03	Gestión institucional fortalecida, promoviendo la transformación digital en la entidad.	Número de los sistemas de información implementados en la entidad.		

ANEXO 8 – GUIA ENTREVISTADO 2

GUIA DE ENTREVISTA

Nombres y Apellidos: Arturo Leonidas Benites Goicochea

Fecha: 11.11.2022

GERENTE MUNICIPAL - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

La finalidad de la presente guía es descubrir los fundamentos y la opinión que tienen los especialistas, funcionarios y los operadores de la administración pública sobre la influencia que tiene la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

De antemano agradezco la colaboración y aporte valioso a la investigación que pretende aportar el presente trabajo de investigación a partir de la identificación de los problemas o dificultades que se encuentren al interior de la administración pública de Trujillo, delimitando oportunidades para mejoras que a su vez podrán utilizarse para generar un cambio en el modelo de gestión de dicha entidad.

 INSTRUCCIONES
 La presente guía consta de 8 preguntas: Lea con atención cada una de ellas y responda de manera sustentada.

II. PREGUNTAS

Implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo

- ¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera?
 - Sí, la Municipalidad de Trujillo ha venido cumpliendo con la normativa referente a gobierno digital, aunque de momento se ha realizado de manera parcial. Se ha realizado la elección de un Líder de gobierno digital quien está encaminando todo el procedimiento de transformación digital de la institución, así mismo, se han implementado plataformas o sistemas digitales para la gestión interna de la Municipalidad (como son las plataformas de

gestión documental, el portal de transparencia, entre otras); sin embargo, aún no se han hecho mayores esfuerzos en lo referente a procedimientos o servicios administrativos brindados a usuarios o en la interconexión de nuestras plataformas con las de otras entidades públicas o privadas, por lo que podríamos afirmar que la implementación de la normativa mencionada se encuentra en proceso, pero que aún faltan diversos esfuerzos para poder decir que nuestra Municipalidad cuenta con un modelo de gobierno digital real.

2. ¿La municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué?

La Municipalidad de Trujillo únicamente ha expedido resoluciones de nombramiento o conformación de juntas que suponen el inicio del proceso de implementación de gobierno digital, más no ha expedido normativa o delimitado políticas que sean específica para su jurisdicción administrativa. Tomando en cuenta el contexto de los últimos 3 años, en donde la pandemia y las restricciones de tránsito han cambiado radicalmente la forma en la que interactúa la población, creo que era y es aún una oportunidad importantísima para que la Municipalidad delimite conceptos, estrategias y políticas de manera específica para las peculiaridades de nuestra ciudad, de modo que los cambios o servicios digitales que se implementen a raíz de ello realmente puedan generar un valor para el ciudadano que vaya a utilizarlos.

Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo

3. ¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma?

Por su puesto que sí, como comentaba anteriormente las pocas plataformas o sistemas que se han implementado al interno de la institución han servido para agilizar los procesos internos de la misma; por ejemplo, el uso de los sistemas de gestión de documentos y el empleo de firma digital ha permitido que las comunicaciones y el envío y recepción de documentos entre las distintas áreas de la municipalidad (así como otras entidades que comparten el mismo sistema) se realice de manera automática y sin la necesidad de trasladar personal o emplear cuorier. Debo precisar que la implementación de este tipo de plataformas ha sido únicamente parcial, ya que a la par aún se está realizando procedimientos de gestión (documental, entre otros) tradicionales; es decir, de formal analógica, manual y presencial; no obstante, ya se han podido apreciar mejoras en los tiempos de gestión.

4. ¿Considera que las TICs producen algún tipo de repercusión sobre la gestión administrativa de la municipalidad? ¿Por qué?

Sí, incide de distintas maneras, ya sea como se indica arriba reduciendo tiempos en los procedimientos, pero también aumentando la calidad y eficiencia de los procedimientos, dinamizando la forma en la que se realiza la gestión interna y externa de la entidad.

Incidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los servicios administrativos

- ¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan la realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?
 - Sí, si bien la implementación de gobierno digital no ha sido plena, los diversos aplicativos, páginas webs o canales digitales que se han puesto a disposición de la ciudadanía han coadyuvado a democratizar el acceso a muchos servicios, permitiendo que los ciudadanos accedan a estos desde cualquier punto del país, que los servicios se presten de manera más confiable y que se reduzcan los plazos para atención a los mismos.
- 6. ¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma?

En parte, nuestro portal de transparencia permite acceder y visualizar diversos aspectos de la gestión municipal y de los procedimientos de rendición de cuenta; sin embargo, no toda la información que se publicita ahí se encuentra actualizada ni permite conocer a detalle cada uno de los puntos señalados. De manera interna sí se han implementado plataformas como SIAF y el SIGA MEF donde se controla y realiza seguimiento a todo lo referente a la ejecución presupuestal municipal.

Gobierno digital y cumplimiento de objetivos estratégicos

7. ¿Considera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?

Si bien no contamos con un Plan de Gobierno Digital aprobado, podemos decir que la implementación parcial de gobierno digital (implementación de plataformas y servicios digitales), sí coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos, ya que dicha implementación se realiza dentro del contexto del PEI y POI de la entidad, por lo que se encamina al cumplimiento de los objetivos de la municipalidad.

8. ¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles?

En la misma línea de lo mencionado, el principal objetivo estratégico que se ha cumplido mediante la implementación de la digitalización es el referido a fortalecer la calidad de la gestión municipal, objetivo que se planteaba medir a través del control del número de sistemas información que se implementaran al interior de la entidad.

Arho Leonidas Benitos Conachea

Bh126616 1110

ANEXO 9 – GUIA ENTREVISTADO 3

GUIA DE ENTREVISTA

Nombres y Apellidos: Ronax Alberto Fukumoto Soto

Fecha: 17.11.2022

ASESOR DE ALCALDÍA - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

La finalidad de la presente guía es descubrir los fundamentos y la opinión que tienen los especialistas, funcionarios y los operadores de la administración pública sobre la influencia que tiene la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

De antemano agradezco la colaboración y aporte valioso a la investigación que pretende aportar el presente trabajo de investigación a partir de la identificación de los problemas o dificultades que se encuentren al interior de la administración pública de Trujillo, delimitando oportunidades para mejoras que a su vez podrán utilizarse para generar un cambio en el modelo de gestión de dicha entidad.

I. INSTRUCCIONES

La presente guía consta de 8 preguntas: Lea con atención cada una de Cellas y responda de manera sustentada.



Implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo

 ¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera?

No, si bien la Municipalidad posee plataformas o herramientas digitales, e incluso brinda algunos servicios a través de canales digitales, estos son elementos aislados que no aportan en mayor manera en la generación de una Ciudadanía digital en donde el administrado tenga la posibilidad de participar de la sociedad a través de la tecnología, relacionándose con el Estado para ejercer tus derechos mediante dichos canales digitales. Es

obvio que la Municipalidad no hace un uso estratégico de tecnologías digitales y datos en su gestión administrativa, por lo que el uso de los pocos instrumentos digitales que haya implementado no aporta a la creación de valor público; así mismo, se encuentra muy retrasada en lo referente a la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales para los administrados.

2. ¿La municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué?

No, a la fecha la municipalidad no ha expedido normas, directivas o políticas que regulen de manera específica la implementación de gobierno digital en la provincia, o que impulsen el proceso de transformación digital. Considero que es muy importante que la municipalidad realice dicha labora ya que como gobierno local encargado de la dirección de la capital de una de las ciudades más grandes e importantes política y económicamente en el Perú, deberá sentar el ejemplo y demostrar la voluntad de generar un cambio en el modelo de gestión pública, dando el salto a un sistema digitalizado donde el control y la transparencia primen por sobre todo. Mientras más gobiernos locales y regionales hagan un esfuerzo consciente en implementar gobierno digital, mejor será el servicio para el administrado a nivel nacional.

Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo



- ¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma?
 - Sí, las tecnologías de información y comunicación que se utilizan permiten ahorrar tiempo en la mayoría de los procedimientos, ya sea internos o externos. Externos porque los administrados pueden acceder a los mismos de manera remota, sin necesidad de apersonarse a la institución y el ingreso de su solicitud o expediente se realiza de manera directa, sin necesidad de que el mismo se encuentre sujeto a la recepción y traslado en físico en el interior de la entidad. Y de manera interna porque las reuniones, sesiones, comunicaciones, expedición de documentos, suscripción y traslado documental se realiza de manera digital e inmediata.
- 4. ¿Considera que las TICs producen algún tipo de repercusión sobre la gestión administrativa de la municipalidad? ¿Por qué?

La implementación de estas tecnologías genera un impacto directo en la calidad y eficiencia de la gestión administrativa de la municipalidad, ya que permite agilizar, dinamizar y simplificar procesos; brindando seguridad y control a cada paso de los procedimientos que se lleven a cabo gracias a estas.

Incidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los servicios administrativos

5. ¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan la realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?

En alguna medida, sí, porque genera ahorro de recursos y amplían la forma de acceso a los ciudadanos, permitiéndoles acceder o realizar sus trámites de forma no presencial; sin embargo, aún quedan por implementar sistemas de gobierno electrónico integrales que permitan acceder a todos los servicios administrativos de forma virtual.

6. ¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma?



De manera parcial sí, porque dicha información debería encontrarse colgada en los portales de transparencia así como las páginas web de organismos reguladores y supervisores, cuyo acceso es libre y gratuito para todos los ciudadanos; sin embargo, no podemos dejar de mencionar que la mayoría de dicha información se encuentra dispersa en diversos portales y que el acceso y manejo de dichos portales web suele ser altamente técnico y relativamente complejo, por lo menos para un ciudadano de a pie.

Gobierno digital y cumplimiento de objetivos estratégicos

7. ¿Considera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?

En teoría sí, se debe entender que la creación de un Plan de gobierno digital debe estar entrelazado y concertado con el POI y el PEI de la institución, por

lo que la implementación de nuevas tecnologías, servicios electrónicos o estrategias digitales deben estar orientadas a producir un valor social y cumplir con las metas y objetivos que se plantee la entidad; no obstante, mientras no se elabore el Plan de gobierno digital, el impacto de los procedimientos digitales que se implementen podría diluirse.

8. ¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles?

Como he mencionado, la falta de implementación de un Plan de gobierno digital propio de la municipalidad ha generado que los esfuerzos aislados de transformación digital no se orienten de forma ordenada a concretizar algún objetivo estratégico. Sin embargo, para el caso específico se puede destacar que los esfuerzos de transformación digital que se han realizado, por más escuetos que sean, sí se han concordado con el Objetivo Estratégico Institucional 01 "Fortalecer la calidad de la gestión institucional", donde la implementación de sistemas de información es indicar directo para el logro del objetivo mencionado.

4

ANEXO 10 – GUIA ENTREVISTADO 4

GUIA DE ENTREVISTA

Nombres y Apellidos:CARLOS AGUILAR ENRIQUEZ

Fecha: 10 DE NOVIEMBRE DE 2022

Abogado – Asesor Externo

La finalidad de la presente guía es descubrir los fundamentos y la opinión que tienen los especialistas, funcionarios y los operadores de la administración pública sobre la influencia que tiene la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

De antemano agradezco la colaboración y aporte valioso a la investigación que pretende aportar el presente trabajo de investigación a partir de la identificación de los problemas o dificultades que se encuentren al interior de la administración pública de Trujillo, delimitando oportunidades para mejoras que a su vez podrán utilizarse para generar un cambio en el modelo de gestión de dicha entidad.

I. INSTRUCCIONES

La presente guía consta de 8 preguntas: Lea con atención cada una de ellas y responda de manera sustentada.

II. PREGUNTAS

Implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo

¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera?				
No				

	lidad expide normativa y políticas específicas para su re gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por
aprender de la nformación sis orma rápida pa	portante que ello suceda. Una de las lecciones que debemos pandemia COVID 19 es la importancia de tener la tematizada, de forma tal que permita acceder a ella de ara tomar decisiones, de manera remota, desde cualquier s encontremos.
-	
- Ø	

ž	
cnologías de la	Información y la Comunicación en la gestión administrativa
	Información y la Comunicación en la gestión administrativa ad Provincial de Trujillo
la Municipalida كلي Las tecnologi	ad Provincial de Trujillo
¿Las tecnologi los procedimier Sí, las denomir transporte de la soporte papel,	ías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar ntos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? nadas TIC's constituyen soportes que permiten facilitar el a información, que históricamente estaba contenida en que se podía deteriorar fácilmente. Ahora, al estar esa
¿Las tecnologi los procedimier Sí, las denomir transporte de la soporte papel, información cor maximizan ben	ad Provincial de Trujillo ías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar ntos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? nadas TIC's constituyen soportes que permiten facilitar el a información, que históricamente estaba contenida en

I.	¿Considera que las TICs producen algún tipo de repercusión sobre la gestió administrativa de la municipalidad? ¿Por qué?
	Sí, porque como ya lo indiqué, genera ahorro importante de recursos y tiempo.
lr	
	ucidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los
S	ncidencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los ervicios administrativos
S	
	ervicios administrativos ¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan
	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?
	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?
	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?
	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan l realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué? En alguna medida, sí, porque genera ahorro de recursos, pero aún falta po
	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan l realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué? En alguna medida, sí, porque genera ahorro de recursos, pero aún falta po
	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan l realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué? En alguna medida, sí, porque genera ahorro de recursos, pero aún falta po
	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan l realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué? En alguna medida, sí, porque genera ahorro de recursos, pero aún falta po

6.	¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma?			
	Sí, porque esa información está colgada en los portales de los diversos organismos reguladores y supervisores, además del portal web de la entidad, al cual la población puede acceder.			
G	obierno digital y cumplimiento de objetivos estratégicos			
7.	¿Considera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?			
	Sí, deberá hacerlo cuando se implemente en su totalidad.			
	<u></u>			
	·			
8.	¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles?			

	s es uno de			
	18:			
- A				
	- Ø			
12				
100	127			
	-10			
\id	- 81			
-	- X			

ANEXO 11 – GUIA ENTREVISTADO 5

	GUIA D	E ENTREVIST	A	
Nombres y Apellidos:	EVERIH	WILTON	ueleju	TANIA
Fecha: 07/11/	2022			
A BOGADO	30.70	20 EN GESTIG	400 400 400	

La finalidad de la presente guía es descubrir los fundamentos y la opinión que tienen los especialistas, funcionarios y los operadores de la administración pública sobre la influencia que tiene la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

De antemano agradezco la colaboración y aporte valioso a la investigación que pretende aportar el presente trabajo de investigación a partir de la identificación de los problemas o dificultades que se encuentren al interior de la administración pública de Trujillo, delimitando oportunidades para mejoras que a su vez podrán utilizarse para generar un cambio en el modelo de gestión de dicha entidad.

- INSTRUCCIONES
 La presente guía consta de 8 preguntas: Lea con atención cada una de ellas y responda de manera sustentada.
- II. PREGUNTAS

Implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Trujillo

 ¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera?

-	NO.
	DeBenos Jener Mesenie Que Esta Pozition Pública Se Busca Portaleca La Rejación Ciupadano - Estado Peno
	S e BUSCA FORIALECEN LA REJACION CIUDADANO - ESTADO PENO
	Aqui ENCONTIAROS PERSONAL NO CAPACTADO AL SISTEMA NO
	PERVITIENDO FOEWTON LAS LINERS DE ACCION DE LO
	POLITICO DE GOBIERNO DIGITOL. ASIMISTO NO FXISTE UN
	PIAN JNIEGRADO DE PLANEAGION y GESTION. QUE

LLa municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué? EN PRINCÍPIO LA MUNICIPALIDAD A LA FECHA NO EXPIDE POLÍTICA EXPENSIVA SOBRE GUBICAM DIGITAL CAYO OBJETICA DE POLÍTICA EXPENSIVA SOBRE GUBICAM DIGITAL CAYO OBJETICA DE PORTUDA PORTUDA DE CONTROLE LA COLOMA DE USA DE LA COLOMA POBLE O CONTROLE Y ACTUALDA POBLE O CONTROLE Y ACTUALDA POBLE O CONTROLE Y ACTUALDA DE PORTUDA DE PORTUDA DE PORTUDA CONTROLES DE LA COLOMA DE PORTUDA D	De Cocces (Delegation CON LA) (021110)
LLa municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué? EN PRINCIPIO LO MUNICIPALIDAD D LA FECHA NO FIXIPA POLITICA EXPORTIBLA SOBRE GUBIERDO DIGITA LA CRUSAND DE CIDA DE LO CIUDADAM Y LA COTERTIBLEME LA CRUSAND DE VIDA DE LO CIUDADAM Y LA COTERTIBLEME LA CRUSAND DE VIDA DE LO CIUDADAM Y LA COTERTIBLEME LA CRUSAND DE VIDA DE LO CIUDADAM Y LA COTERTIBLEME LA CRUSAND DE VIDA DE LO CIUDADAM Y LA COTERTIBLEME PROFITIO CONFIDE Y ACTICUMPO A TRAVEL DE LA TRANSPIRACIÓN DE COTERA DE MANERA PROFITIO CONFIDE Y ACTICUMPO LLas tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN DIVERDICIÓN PROCEDIMIENTO Y TRANSPISTANDO DE LA JAMPARACIÓN PROCEDIMIENTO Y TRANSPISTANDO DE LA JAMPARACIÓN PROCEDIMIENTO Y TRANSPISTANDO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN PROCEDIMIENTO DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN PROCEDIMIENTO DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN PROCEDIMIENTO DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN POR LA DIPORTIBLE DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN POR LA DIPORTIBLE DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN POR LA DIPORTIBLE DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN POR LA DIPORTIBLE DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN POR LA DIPORTIBLE DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN POR LA PROPORTIBLE DE PARAPORIO NOVELAS FORMAS DE COTUMINACIÓN POR RECOLOR DE PARAPORIO NOVELAS FORMA	De Cocces
La municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué? EN PRINCIPIO LO MUNICIPALIDAD D LA FECHA NO FORIDE POLITICA ESPECITICAS SOBRE GUBIERPO DIGITAL POLITICAS ESPECITICAS SOBRE GUBIERPO DIGITAL POLITICAS ESPECITICAS SOBRE GUBIERPO DIGITAL POLITICAS ESPECITICAS SOBRE GUBIERPO DIGITAL PORTUDADA POLITICAS ESPECITICAS SOBRE GUBIERPO DIGITAL PORTUDADA LA CINCIONO DE CIDA DE LOS CILORORMO Y LA CONFEÑADA PRO PASO, PROTOVICADO LA GUARDACIÓN DE UNIDA PUBLIO A TIRAVEL DE LA TRANSPIRACIÓN DE UNIDA PUBLIO A TIRAVEL DE LA TRANSPIRACIÓN DE CINTA DE MANERA PRO PACIDO CONTABLE Y ARTÍCUADO DE PONER EN DIVERDACIÓN CONTABLE DE LA SIMPORACIÓN (FIRE DE TRANSPIRACIÓN PROCEDIMIENTO Y TRANSPIRACIÓN DE LA SIMPORACIÓN (PROCEDIMIENTO Y TRANSPIRACIÓN DE LA SIMPORACIÓN (PROCEDIMIENTO Y TRANSPISIÓN DE LA SIMPORACIÓN (PROPORCIÓN PROCEDIMIENTO Y TRANSPISIÓN DE LA SIMPORTA PORTOCIÓN PROCEDIMIENTO Y TRANSPISIÓN DE LA SIMPORTA PORTOCIÓN PROCEDIMIENTO Y TRANSPISIÓN DE LA SIMPORTA PORTOCIÓN PROCEDIMIENTO Y TRANSPIRACIÓN PORTOCIÓN PORT	Y SEXTREMS TOUCHONNE.
EN PRINCIPIO LA MUNICIPALIDAD A LA FECHA NO EXPIDE PORTILIA EXPORTIGAS SOBRE GIBIERTO DIBITAL PROTECTION DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE LA CALIDAD DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE PROTECTION DE LIDA TRANSFORMES DIBITAL DE MANERA PROTECTION CONTRABLE Y ARTICUMO A Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI FORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN TIVERACCIOS CUNCE APPLICATION Y A ENVIRADA DE PONER EN TREADAM PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO COSTAS Y TIETO PORPORIO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONTRACTOR ON MASORIA ON MA	
EN PRINCIPIO LA MUNICIPALIDAD A LA FECHA NO EXPIDE PORTILIA EXPORTIGAS SOBRE GIBIERTO DIBITAL PROTECTION DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE LA CALIDAD DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE PROTECTION DE LIDA TRANSFORMES DIBITAL DE MANERA PROTECTION CONTRABLE Y ARTICUMO A Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI FORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN TIVERACCIOS CUNCE APPLICATION Y A ENVIRADA DE PONER EN TREADAM PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO COSTAS Y TIETO PORPORIO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONTRACTOR ON MASORIA ON MA	
EN PRINCIPIO LA MUNICIPALIDAD A LA FECHA NO EXPIDE PORTILIA EXPORTIGAS SOBRE GIBIERTO DIBITAL PROTECTION DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE LA CALIDAD DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE PROTECTION DE LIDA TRANSFORMES DIBITAL DE MANERA PROTECTION CONTRABLE Y ARTICUMO A Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI FORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN TIVERACCIOS CUNCE APPLICATION Y A ENVIRADA DE PONER EN TREADAM PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO COSTAS Y TIETO PORPORIO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONTRACTOR ON MASORIA ON MA	
EN PRINCIPIO LA MUNICIPALIDAD A LA FECHA NO EXPIDE PORTILIA EXPORTIGAS SOBRE GIBIERTO DIBITAL PROTECTION DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE LA CALIDAD DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE PROTECTION DE LIDA TRANSFORMES DIBITAL DE MANERA PROTECTION CONTRABLE Y ARTICUMO A Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI FORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN TIVERACCIOS CUNCE APPLICATION Y A ENVIRADA DE PONER EN TREADAM PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO COSTAS Y TIETO PORPORIO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONTRACTOR ON MASORIA ON MA	
EN PRINCIPIO LA MUNICIPALIDAD A LA FECHA NO EXPIDE PORTILIA EXPORTIGAS SOBRE GIBIERTO DIBITAL PROTECTION DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE LA CALIDAD DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE PROTECTION DE LIDA TRANSFORMES DIBITAL DE MANERA PROTECTION CONTRABLE Y ARTICUMO A Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI FORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN TIVERACCIOS CUNCE APPLICATION Y A ENVIRADA DE PONER EN TREADAM PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO COSTAS Y TIETO PORPORIO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONTRACTOR ON MASORIA ON MA	
EN PRINCIPIO LA MUNICIPALIDAD A LA FECHA NO EXPIDE PORTILIA EXPORTIGAS SOBRE GIBIERTO DIBITAL PROTECTION DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE LA CALIDAD DE LIDA DE LO CIUDADAM Y LA CAPETURA DE PROTECTION DE LIDA TRANSFORMES DIBITAL DE MANERA PROTECTION CONTRABLE Y ARTICUMO A Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI FORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN TIVERACCIOS CUNCE APPLICATION Y A ENVIRADA DE PONER EN TREADAM PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS PROCEDIMIENTO Y TRANSFORME CON EL FIN DE MESORIA DE RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO DE CITUA CACON MAS RAPISON MESORAS QUE RESULADO COSTAS Y TIETO PORPORIO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO NAME UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR UNA MAYON CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONDIDAD Y MESORADO POR EL CACLED A LA SUPPORTOR ON MASORIA CONTRACTOR ON MASORIA ON MA	¿La municipalidad expide normativa y políticas específicas para su
EN PRINCIPIO LA MUNICIPALIDAD A LA FECHA NO FORTIDE POSTTILAS ESPECTATORS SOBRE GUBIERRO DIGITAL POSTTILAS ESPECTATORS SOBRE GUBIERRO DIGITAL POSTTILAS ESPECTATORS SON DIMPORTAN POSTTILAROME LA CALIDAD DE VIDA DE LO, CIUDADAMO Y LA CAPPETIUN DI DEL PAJS, PROTOVIEMO LA GOMENICIOS DE UNIDA PUBLIO A CRAVEL DE LA TRANSPIRMOS DIGITAL DE MANERA PROPETIUS CONFIABRE Y ARTICUADA Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI; PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUICARCIOS CUNEL APPLINISTANDO Y LA DIVINATION CON EL FIN DE MESORIA PROCEDIMIENTO Y TRANSPISSOR DE LA JAROMARCOS. (N. MERLÍORO CREADO NUEVAS FORMS DE CITUM CRECO MAS RAPIDA: MESORIAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORTIONAMO UNA TRAYAN GRODIORO Y MESORIAS EL ALOS JAPONOROS DE CALLORA DE LA CALL	jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por
POSTIGAS EXPORTIGAS SOBRE COBIERDO DIBITION DEFINITION TRAINE SON DIMPORTANCE LAS POSTIGNO DE COBIERDO DE SON DIMPORTAN POSTIGNOME LA CINCIAMA DE VIDA DE LOS CIVARDAMOS Y LA COMPRISION DE CASTO, PROTOVIENDO LA COMPRISO DE VIDA PUBLIO A CINAVEL DE LA TRAINSPINACIÓN DE VIDA PUBLIO A CINAVEL DE LA TRAINSPINACIÓN DE CINAVEL Y ACTIVUADO. PROFITICA EXPORTANCIÓN DE VIDA PORTANCIÓN DE VIDA PUBLIO PROFITION CONTINBUE Y ACTIVUADO. PROFITION CONTINBUE Y ACTIVUADO. Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN TRIBURACCIÓN CON EL APTINISTANDO Y A DIPORMATION FON EL FIN DE TRESORAR PROCEDIMIENTO Y TRAINSTITUTO DE LA IMPORDAÇÃO. (N. MARLÍONO CREANDO NUEVAS FORMS DE CIRCUMACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTO Y TIETPO: PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER LA INFORMACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTO Y TIETPO: PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER A LA INFORMACIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER A LA INFORMACIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER A LA INFORMACIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER A LA INFORMACIONAMO DE COMO DIPO Y TRESORANO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE COMO DIPO Y TRESORANO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE COMO DIPO Y TRESORANO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE COMO DIPO Y TRESORANO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE COMO DE LA INFORMACIONAMO DE CARRES A LA INFORMACIONA DE CARRES DE LA INFORMACIONA DE CARRES DE LA INFORMACIONA DE CARRES DE LA INFORMAC	que?
POSTIGAS EXPORTIGAS SOBRE COBIERDO DIBITION DEFINITION TRAINE SON DIMPORTANCE LAS POSTIGNO DE COBIERDO DE SON DIMPORTAN POSTIGNOME LA CINCIAMA DE VIDA DE LOS CIVARDAMOS Y LA COMPRISION DE CASTO, PROTOVIENDO LA COMPRISO DE VIDA PUBLIO A CINAVEL DE LA TRAINSPINACIÓN DE VIDA PUBLIO A CINAVEL DE LA TRAINSPINACIÓN DE CINAVEL Y ACTIVUADO. PROFITICA EXPORTANCIÓN DE VIDA PORTANCIÓN DE VIDA PUBLIO PROFITION CONTINBUE Y ACTIVUADO. PROFITION CONTINBUE Y ACTIVUADO. Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN TRIBURACCIÓN CON EL APTINISTANDO Y A DIPORMATION FON EL FIN DE TRESORAR PROCEDIMIENTO Y TRAINSTITUTO DE LA IMPORDAÇÃO. (N. MARLÍONO CREANDO NUEVAS FORMS DE CIRCUMACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTO Y TIETPO: PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER LA INFORMACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTO Y TIETPO: PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER A LA INFORMACIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER A LA INFORMACIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER A LA INFORMACIONAMO UNA TRAYOR COMO DIPO Y TRESORANO EL ACUER A LA INFORMACIONAMO DE COMO DIPO Y TRESORANO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE COMO DIPO Y TRESORANO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE COMO DIPO Y TRESORANO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE COMO DIPO Y TRESORANO DE CARRES A LA INFORMACIONAMO DE COMO DE LA INFORMACIONAMO DE CARRES A LA INFORMACIONA DE CARRES DE LA INFORMACIONA DE CARRES DE LA INFORMACIONA DE CARRES DE LA INFORMAC	EN Poincies la Musicipation a la Gardina
CONCENTION OF CRANDO NULVEY FORMS OF CALLED THE PROPERTY OF TRADERS OF CALLED OF CONTRACT OF THE PROPERTY OF T	POSTION PROGRESS CONTROL DE LA TECHA NO FORIDE
COBIENN PIETINE CLYO OBSTERO CO JMPRIAL PORTIANTONIE LA CALIDAN DE LIDA DE LOS CIUDADANOS Y LA COPPETIUD NO DEL PAJS, PROTOVIENDO LA COMPACIÓN DE UNION PUBLIO A TRAVEL DE LA TRANSPORMACIÓN DE UNION PUBLIO PROFICION CONTRABA Y ATTICUADA ELAS tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUERRACION CON EL APPLINATIONO Y O JA SNOWMARIA CON EL FIN DE TRESORAN PROCEDIMIENTO Y TRANSPISSON DE LA SIMPORMACIÓN. (N BERLÍCHO CREPNO NUEVAS FORMA DE CITUMICACIÓN PROPORTION MASOR MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO PROPORTIO NAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECEDIMA DE PROPORTIO NAPO ON TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES DA MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES DA MARCION DE CORRES DE CORRE	- LOSTING SACTURED SORVE CARLETON DIGITAL
COBIENN PIETINE CLYO OBSTERO CO JMPRIAL PORTIANTONIE LA CALIDAN DE LIDA DE LOS CIUDADANOS Y LA COPPETIUD NO DEL PAJS, PROTOVIENDO LA COMPACIÓN DE UNION PUBLIO A TRAVEL DE LA TRANSPORMACIÓN DE UNION PUBLIO PROFICION CONTRABA Y ATTICUADA ELAS tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUERRACION CON EL APPLINATIONO Y O JA SNOWMARIA CON EL FIN DE TRESORAN PROCEDIMIENTO Y TRANSPISSON DE LA SIMPORMACIÓN. (N BERLÍCHO CREPNO NUEVAS FORMA DE CITUMICACIÓN PROPORTION MASOR MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO PROPORTIO NAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECEDIMA DE PROPORTIO NAPO ON TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADE EL RECUENTO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORDIDAD Y TRESORADO DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES O MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES DA MARCION DE CORRES O MAPO UNA TRAYON CORRES DA MARCION DE CORRES DE CORRE	DEFINITION TON JAPONONION DE PORTONION
20 COLORDO DE VIDA DE LOS CIUDRORAND Y LA COMPRITUDO DE PAJS, PROTOVIENDO LA COMPRICIÓP DE UNIDA PUBLIO A TRAVEL DE LA TRAVERMA CON DIGITAL DE MANERA PROPOSITION CONTRABLE Y ACTIVUMPO. PROPOSITION CONTRABLE Y ACTIVUMPO. PROPOSITION CONTRABLE Y ACTIVUMPO. Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI; PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUERRACCIÓF COME APPLIATIONO Y A PROPOMATION FON EL FIN DE MEJORA PROCEDIMIENTO Y TRANSPISION DE LA JAMPONACIÓN. [N REALIDAD (REANDO NUEVAS FORMS DE CITUMICACIÓN MAS RAPION MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORTION NAPORARDO MAS CONCIONAS CONTRAS PROPORTION DE CONCEDA LA JAMPONADO NAPORARDO MAS CONCIONAS CONTRAS PROPORTIONAS EL REJUENTO DE CONCEDA LA JAMPONADO DA PROPORTIONA DE CONCEDA LA JAMPONADO DE CONCEDA LA PAROPRIO DE CONCEDA LA PROPORTIONA LA PAROPRIO DE CONCEDA LA PAROPRIO DE CONCEDA LA LA PAROPRIO DE CONCEDA LA	0
Dec Pass, Proticiono da Governoción de Union Públio A Travel De la Transformación di Giar de Manera Proposition Confirme y Africarda Di Giar de Manera Proposition Confirme y Africarda Di Giar de Manistrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo ¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? Si Porque Som el Resultado de Pomer en Trujeracción (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? Si Porque Som el Resultado de Pomer en Trujeracción (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? Comer aprintigiano y a Profunción de La Información. (N Realigna (Reambo Nuevas Formas de Contracción Mason Mason Como Dioro) y Regionar el Acces a la Información y Treponario de Contracción procedimientos de Contracción por procedimientos de Contracción procedimiento	
PROPERIUS CONFIABLE Y ARTÍCUMO DE CONTINENTE PROPERIUS CONFIABLE Y ARTÍCUMO DE CONTINENTE PROPERIUS CONFIABLE Y ARTÍCUMO DE CONTINENTE REALIZAT DE LA STECHOLOGÍAS DE LA INformación y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI ; PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUERROCCOSE CON EL APRIMITATION Y DE PROPERSIÓN DE LA JAMONNACIÓN. [N REALIZADO (REANDO NUEVAS FORMS DE CITUALORO PAS RAPIOS MESORAS QUE REDUCEN COSTES TIEMPO; PROPORTIONAME O MATORIO NA PROPERSIÓN DE CITUALORO NA PROPERSIÓN NA PONERSIÓN NA PONESIÓN NA PONESIÓ	DEL PAJS, PROTOVIENDO LA GONORACIOF DE URION PUBLIO
Ecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión administrativa la Municipalidad Provincial de Trujillo ¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? Si; PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUIERACCOSE CUN EL APTINISTANO Y LA PORMATION CON EL FIN DE TRESORAN PROCEDINIENTO Y TRANSPISIÓN DE LA SMORMACIÓN. [N REALIDAD (REANDO NUEVAS PORMA DE CITUALITACIÓN TAS RAPÍDA: MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA TIAYON CONDIDAD Y TRESORANDE EL MICEDO A LA SMORMACIÓN.	
Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI : PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUIERACCOSE CUNEL APRIMITATION Y DE PONER EN JUIERACCOSE PROCEDINIENTO Y TRANSMISTON DE LA JUNGAMACIÓN. EN BERLIORO (REANDO NUEVAS FORMS DE COMUNICACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COROLIDAD Y REJUREN EL RECEDIR LA JUPORRAL	PROPERIUS CONFIABLE Y ARTICUMOD
Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI : PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUIERACCOSE CUNEL APRIMITATION Y DE PONER EN JUIERACCOSE PROCEDINIENTO Y TRANSMISTON DE LA JUNGAMACIÓN. EN BERLIORO (REANDO NUEVAS FORMS DE COMUNICACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COROLIDAD Y REJUREN EL RECEDIR LA JUPORRAL	
Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI : PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUIERACCOSE CUNEL APRIMITATION Y DE PONER EN JUIERACCOSE PROCEDINIENTO Y TRANSMISTON DE LA JUNGAMACIÓN. EN BERLIORO (REANDO NUEVAS FORMS DE COMUNICACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COROLIDAD Y REJUREN EL RECEDIR LA JUPORRAL	
Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI : PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUIERACCOSE CUNEL APRIMITATION Y DE PONER EN JUIERACCOSE PROCEDINIENTO Y TRANSMISTON DE LA JUNGAMACIÓN. EN BERLIORO (REANDO NUEVAS FORMS DE COMUNICACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COROLIDAD Y REJUREN EL RECEDIR LA JUPORRAL	
Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI : PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUIERACCOSE CUNEL APRIMITATION Y DE PONER EN JUIERACCOSE PROCEDINIENTO Y TRANSMISTON DE LA JUNGAMACIÓN. EN BERLIORO (REANDO NUEVAS FORMS DE COMUNICACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COROLIDAD Y REJUREN EL RECEDIR LA JUPORRAL	
Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? SI : PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JUIERACCOSE CUNEL APRIMITATION Y DE PONER EN JUIERACCOSE PROCEDINIENTO Y TRANSMISTON DE LA JUNGAMACIÓN. EN BERLIORO (REANDO NUEVAS FORMS DE COMUNICACIÓN PAS RAPIDA MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA TRAYOR COROLIDAD Y REJUREN EL RECEDIR LA JUPORRAL	
¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? Si; ponque son el Resultado de Ponen en Javenación (CUNEL APRIMITATION Y) A JAVONARIA CON EL FIN DE MESONAN PROCEDINIENTO Y TRABASTISIÓN DE LA JAPONACIÓN MAS RAPIDA: MESONAS QUE REQUER COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA MAYON CORODIDAD Y MESONARIO EL RECED A LA JAPONARIO UNA MAYON CORODIDAD Y MESONARIO EL RECED A LA JAPONARIO.	0.00
los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? Si; PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JOVERACCIOSE CUNEL APRINISTANO Y LA DINFORMATION CON EL FIN DE MESSORIA. PROCEDINIENTO Y TRANSMISIÓN DE LA JONFORMACIÓN. (N BERLIDAD CREANDO NUEVAS FORMIS DE COMUNICACIÓN MAS RAPIDA: MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA MAYOR GRODIDAD Y MESORIADO EL REDUCED A LA JONFORMA	e la Municipalidad Provincial de Trujillo
los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? Si; PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JOVERACCIOSE CUNEL APRINISTANO Y LA DINFORMATION CON EL FIN DE MESSORIA. PROCEDINIENTO Y TRANSMISIÓN DE LA JONFORMACIÓN. (N BERLIDAD CREANDO NUEVAS FORMIS DE COMUNICACIÓN MAS RAPIDA: MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA MAYOR GRODIDAD Y MESORIADO EL REDUCED A LA JONFORMA	
los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma? Si; PORQUE SON EL RESULADO DE PONER EN JOVERACCIOSE CUNEL APRINISTANO Y LA DINFORMATION CON EL FIN DE MESSORIA. PROCEDINIENTO Y TRANSMISIÓN DE LA JONFORMACIÓN. (N BERLIDAD CREANDO NUEVAS FORMIS DE COMUNICACIÓN MAS RAPIDA: MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA MAYOR GRODIDAD Y MESORIADO EL REDUCED A LA JONFORMA	
SI; PORQUE SON EL RESULTADO DE PONER EN JOVERACCIOSE CUNEL APPLINISTANDO Y LA DINFORMAÇÃO FON EL FIN DE MESSORIA PROCEDINIENTO Y TRANSMISTON DE LA JINFORMAÇÃO. (N BERLIDAD (REANDO NUEVAS FORMS DE COMUNICACIÓN MAS RAPIDA: MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPO; PROPORCIONAMO UNA MAYOR GRODIDAD Y MESORANDO EL RUED A LA JINFORMA	
COMEL APPLIATION Y) A DIRPOMMENT FON EL FIN DE MESSORIA PROCEDIMIENTO Y TRANSMISIÓN DE LA SIMPORMACIÓN. (N BERLÍDAS (REANDO NUEVAS FORMAS DE CONVECTON MAS RAPIDA: MESORAS (QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPS; PROPORCIONAMO UNA MAYOR GRODIAN Y MESORANDO EL RELED A LA SIMPORMA	los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma?
COMEL APPLIATION Y) A DIRPOMMENT FON EL FIN DE MESSORIA PROCEDIMIENTO Y TRANSMISIÓN DE LA SIMPORMACIÓN. (N BERLÍDAS (REANDO NUEVAS FORMAS DE CONVECTON MAS RAPIDA: MESORAS (QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPS; PROPORCIONAMO UNA MAYOR GRODIAN Y MESORANDO EL RELED A LA SIMPORMA	SI'S BOOKUP SON OF POSTIANO DE PONDO POR TAHOROGES
PROCEDINIENTS Y TAMENSMISSON DE LA SMORRACON. (N BEALIDAD (REANDO NUEVAS FORMS DE COMUNICACIÓN MAS RAPIDA: MESORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIEMPS; PROPORCIONAMO UNA MAYOR CORODIDAD Y MESORANDO EL ALLES A LA SINFORMA	
EN BEALIDAD (REAMOD NULVAS FORTAS DE COTUMICACIÓN MAS RAPIDA: MEJORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIETPO; PROPORCIONANO UNA TIAYON GRODIAN Y TEJORAMO EL ALLED A LA JNFORTAS	Proceedings a Topachico De la Amonnação
UND THAYOR CORDIONS & TREADMAND OF THEMPS : PROPORCIONANCE	
UND THAYOR CORDIONS & TREADMAND OF THEMPS : PROPORCIONANCE	
UND TAYOR GODDIDAY Y TRIDAMON OF ACCESS A LA INFORMA	RAPIDA: MEJORAS QUE REDUCEN COSTES Y TIETPO: PROPORCIONA
SOLICIAON POR EL ADRINISTADO.	UNA MAYOR CONDIDAY & MEJORANDO OF ACCESA LA JNFORM
	solicinon por el Adrivisimos.

į	
	Considera que las TICs producen algún tipo de repercusión sobre la gestión de
-	Claro Que si. La Techologia de la Juponiación Son
-	UNA HEMANIENTA QUE S'INVE PAIN HACER MÁS FACIL Y
-	COMODA LA GESTION ADMINISTRATIVA REQUER COSTOS Y
_	Meton ec uso y LA TRANKISSON DE JA MISTIA. Meton
-	LA COMUNICACION Y REJACIONES PERSONALES DE LOS
-	- (sno garagan)
-	PORQUE MESORE EL PROCESAMIENTO ASI COMO EL ALMICENAMIONIO
-	De LA SUFARRACION y LA TRANSMISSON DE ESTA, PERMITIENDO
	EL ACCESO A DICHA STITUCIOF DE MANEAR EFECTIVA.
-	
-	
_	
10	idencia del gobierno digital en la accesibilidad y transparencia de los
e	vicios administrativos
_	violos darininstrativos
3	Tealización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué? LOS PLOTORIAS O'GUALES TORAN EN CUENTA DOS VARIAGUES COMPUESTAS POR LA DISTIRIO TAGAS DE IRATUES BUD THE STATE DE CONTRA DE CONTR
	LAS PLATAFORMAS DIGITALES TORAN ENCUENTA DON VARIABLES COMPUESTAS POR LA DIGITALES POLOS DE IMPRILIES 1800 SHPLICA LA INCORPONACIÓN DO COMPONENCIO DE GOBICANO CLÉCTRONICO AL PROCESO DE TRANSTACION Y LA ONTONDAMBENTA
	LAS PLATAFORMAS DIGITALES TOMAN ENCUENTA DOS VARIABLES COMPUESTAS POR LA DIGITALES POR DE INAMILIES COMO SHPLICA LA INCORPORACIOF DO COMPONENCIO DE GOBIERNO CIECTRONICA AL PROCESO DE TRANSTACIOF Y LA OFICAMPARANTA EN RETTAMINES. ES SECIA EL DOSCAPENO DEL TRANSTE Y LA TRANSACCIONALIDAD Y COMPONITCION DE SUPPRACIONO ()
	LAS PLEIDFORMAS DIGITALES TOTAN ENCUENTA DOS VARIABLES COMPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE IMPRILIES QUO CAPLUSTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE IMPRILIES QUO CAPCIRONIO AL PROCESO DE I RAMITAÇÃO Y LA DESAMPRIMITA EN RE TRAMITES. ES DECIR EL DOSOMPEÑO DEL TRAMITE Y LA TRANSACCIÓNALIDAD Y COMPONITICION DE DEFORMACION ÉN ESE SENTIDO FRILITAT DE MANEM EFECTIVA ZOS
	LAS PLATAFORMAS DIGITALES TOTAL ENCUENTA DON VARIABLES CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE INFAMÍLIES QUE CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE INFAMÍLIES QUE CHECTRONICA AL PROCESO DE TRANSTACION Y LA ONIMPARANTA CINTRE TRANSPORTAÇÃO Y COMPONICION DE JAFORMACION LA TRANSPORTAÇÃO Y COMPONICION DE JAFORMACION EN ESE SENTIDO FACILITAN DE MANEM EFECTIVA XOS INPATITES Y PROCEDITIONOS DO LA ENTIDAD SIMPLÍFICAMO
	LAS PLATAFORMAS DIGITALES TOTAL ENCUENTA DOU VARIABLES CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE INFAMILES QUE CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE INFAMILES QUE CHECIRONIO AL PROCESO DE TRANSTACION Y LA DIMANDENTIA EN RETRANSPORTAS. ES SECTO EL DOSOPPENO DEL INAMILE LA TRANSACCIONALIDAD Y CONPONICION DE SUPERIMICION EN ESE SENTIDO FACILITAN DE MANEM EFECTIVA XOS INAMITES Y PROCEDITIONOS DO LA ENTIDAD SIMPLIFICADO LOS MISTOS DE UNA TRANSA SEGURAY OPTITIZAMOLO, DE
	LAS PLATAFORMAS DIGITALES TOMP ENCUENTA DON VARIABLES CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE INFAMÍLIES QUE CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE INFAMÍLIES QUE CHECIRONILA AL PROCESO DE TRANSTACION Y LA DIMANDENTIA CINRE TRANSPORTAS. ES SECIA EL DOSOPPERO DEL INAMILE LA TRANSACCIONALIDAD Y CONFORTICION DE SUPPRINCIONO EN ESE SENTIDO FACILITAT DE MONEM EFECTIVA XOS INPATITOS Y PROCEDITIONOS DO LA ENTIDAD SIMPLÍFICADO
	LAS PLEIDFORMS DIGITALES TORAN ENCUENTA DON VARIABLES COMPUESTAS POR LA DIGITALIZADA DE IMPRILLES QUO SHPLICA LA INCURPORACIOP DO COMPONENCIO DE GOBIERNO CLECTRONICO AL PROCESO DE IRANITACION Y LA OXUMPARMITE EN RETRANSACCIONALIDAD Y COMPONICIONO DE SUPPORTACIONO EN ESE SENTIDO FACILITAN DE MANEM EFECTUM XOS IMPATTES Y PROCEDITIONOS DO LA ENTIDAD SIMPLIFICADO LOS MISTOS DE UNA MANEMA SEGUMY UNITATAMOLO, DE MANEM CONTARRIO.
	LAS PLEIDFORMS DIGITALES TOTAL ENCLUME DOU VARIABLES COMPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE IMPRILES QUE SHPLICA LA INCORPORACIÓP DO COMPONENCIO DE GOBIERNO ELECTRONICO AL PROCESO DE IRANITACIÓN Y LA OXUMPTONÍO ENTRE TRANSPORMINO. ES SECIA EL DOSAMPEÑO DEL TRANSPORMICO LA TRANSPORCIÓNALIDAD Y COMPONICIÓN DE JUPORTACIÓN EN ESE SENTIDO FALIZATA DE MONEM EFECTIVA ZOS INPATTES Y PROCEDIFICATION DO LA ENTIDAD SIMPLIFICADO LOS MISTAS DE UNA FRANCA SEGUAR Y UPITALAMOZO, DE MANON CONTARDO.
	LAS PLATAFORMAS DIGITALES TOTAL ENCUENTA DOS VARIABLES CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE INPATÍSES QUE SHPLICA LA INCORPONACION DO COMPONENCION DE GOBICANO CLECTRONICO AL PROCESO DE TRANSTACION Y LA ONIMPERATIO EN RETRANSPORTAS ES SECIA EL DOSAMPENO DEL LARMISTE Y LA TRANSACCIONALIDAD Y COMPONICION DE SUPERMOCION EN ESE SENTIDO FALLETAN DE MANEM EPECTIVA ZOS INPATÍSES Y PROCEDITIONOS DO LA EMIDAD SIMPLÍFICAMO LOS MISTOS DE UNA FRAMENA SEGUAR VINTATAMOLO, DO TAMEM CONTARIO.
	LOS PLATOFORMAS DIGITALES TORRE ENCUENTA DOU VARIABLES CONPUESTAS POR LA DIGITALES DE INFAMILES QUE SHPLICA LA INCORPORACIÓN DO COMPONENCIO DE GOBICANO CLECTRONICO AL PROCESO DE TRANSTACION Y LA ONTARPORATIO EN RETRANSPOSACIONALIDAD Y COMPONICIONO DE SUPERIORIO EN ESE SENTIDO FACILITAN DE MONEM EPECTIVA ZOS TRANSPOSACIONALIDAD DO LA ENTIDAD SIMPLIFICADO LOS MISTOS DE UNA PROMEM SEGURAY UNTITALAMOLO, DE PLANSA CONTRIBUE. ¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De
	LAS PLATAFORMAS DIGITALES TOTAL ENCUENTA DOS VARIABLES CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE INPATÍSES QUE SHPLICA LA INCORPONACION DO COMPONENCION DE GOBICANO CLECTRONICO AL PROCESO DE TRANSTACION Y LA ONIMPERATIO EN RETRANSPORTAS ES SECIA EL DOSAMPENO DEL LARMISTE Y LA TRANSACCIONALIDAD Y COMPONICION DE SUPERMOCION EN ESE SENTIDO FALLETAN DE MANEM EPECTIVA ZOS INPATÍSES Y PROCEDITIONOS DO LA EMIDAD SIMPLÍFICAMO LOS MISTOS DE UNA FRAMENA SEGUAR VINTATAMOLO, DO TAMEM CONTARIO.
	LOS PLETAFORMAS DIGITALES TORN ENCUENTA DOS VARIABLES COMPUESTAS POR LA DIGITALE TAGAS DE IMPRILIES COUR SHPLICA LA INCORPORACIÓN DE COMPONENCIS DE GOBIERNO CLUB LA INCORPORACIÓN DE TRANSTACIÓN Y LA TRANSPORMICI EN RE TRANSPORMAS ES PECÍN EL COSCUPICAS DE L'ARTISTE LA TRANSACCIÓNALIDAD Y COMPONICIÓN DE EXPROPACIÓN EN ESE SENTIDO FACILITAN DE MANEM EFECTIVA XOS TRANSPOS DE UNA TRANSPOR SE GAMY UNTITALMOLO, DE LOS REVICIOS O CANALOS DIGITALES DE PRIMERO SE GAMY UNTITALMOLO, DE LOS SERVICIOS O CANALOS DISTINAMOS SE GAMY UNTITALMOLO, DE LOS SERVICIOS O CANALOS DISTINAMOS DE PRIMERO SE GAMY UNTITALMOLO, DE LOS SERVICIOS O CANALOS DISTINAMOS DE PRIMERO SE GAMY UNTITALMOLO, DE LOS SERVICIOS O CANALOS DISTINAMOS DE PROPRIO
	Ins Platoforms O'G'IRLE) Torre encuenta DOU VARIABLES CORPUESTAS POR LA D'IG'IRLE TAGOS DE IRARTILES QUE SHPL'E LA INCORPORACIÓF DO CORPONENIES DE GOBIERNO GLECIRONICO AL PROCESO DE IRARITACIÓN Y LA STUMBERMINIO EN RE TRARILES. ES PECÍA EL DOSORPERO DEL L'ARTILLE LA TRANSACCIÓNALIDAD Y COMPONICION DE ENFORMACIÓN EN ESE SENTION FACILITAT DE MONEM EFECTIVA YOU INANTIES Y PROCEDITIONION DO LA ENTIDAD SIMPLÍFICAMO LOS SERVICIOS O CANALES DE UNA TRAMENA SEGUAR Y UTILITAMOLO, DE TANAM CONTARRO. ¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma? EFECTIVATIENTE EN ESTE CASO DE MANEM SIVIERMA,
	Conquestan Por la Dictione traces De Infinites Que superior de la Invention la Inventional de Constitue de Co
	LOS PLETOFORMS O'GLIPLE) TOMAN EN CUENTA DOS VARIABLES CONPUESTAS POR LA DIGITALIZAÇÃO DE TRANTILES QUE SHPLICA LA INCAPORACIÓP DO CORPONENIES DE GOBIERNO FLECTRONICA AL PROCESO DE TRANTIACIÓN Y LA DIMENDANTA EN RETRANTIES. ES DECÍN EL DOSERPEÑO DEL TRANTILE LA TRANSACCIONALIDAD Y COMPONICION DE DEPORTACIÓN CON ESE SONTIDO FACILITAN DE MANEM EFECTIVA ZOS INPATITES Y PROCEDITIONADO DO LA EMIDAD SIMPLIFICAMO LOS MISTAS DE UNA PLANEMA SEGNAY UNITATAMOLO, DO LA TRANSACCIONALIDAD DE UNA PLANEMA SEGNAY UNITATAMOLO, DO LOS SERVICIOS O CANALES dIGITALES PERMITEN REALIZAR SEGUIMIENTO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA REFERIDA AL A GESTIÓN Administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma? EFECTIVA NENCE EN ESTE CASO DE MANEMA INTERNAS. PODRISSA ATRANES DEL SISTEMA INTEGNADO GESTION PODRIMISTRATIVA (SISTEMA INTEGNADO GESTION PODRIMISTRATIVA (SISTEMA INTEGNADO GESTION PODRIMISTRATIVA (SISTEMA INTEGNADO CESTION PODRIMISTRATIVA (SISTEMA INTEGNADO CONTRADOR DE CONTRADOR CONTRADO
	LAS PLATAFORMAS O'GILALE) TOMAN ENCLENCE DOS VARIABLES CONFUENTA POR LA DIGITALITACION DE IMPALIES QUO SHPLICA LA INCORPORACION DO CORPONENCIO DE GOBIERNO CLECTRONIO AL PROCESO DE TRANSTACION Y LA JAMANDAMINIO EN RE JAMINES. ES PECÍN EL DOSORPENO DEL TRANSTE Y LA TRANSACCIONALIDAD Y CONFORTICON DE SUPERIORIO EN ESE SENTION FACILITAN DE MANEM EFECTIVA XOS TRANSTES Y PROCEDIFICATION DE LA ENTIDAD SIMPLIFICAND LOS TRISTOS DE UNA PRANCA SE EMAY UNITATAMOLO, DE PANEM CONTANDE. LOS SERVICIOS O CANALES DE UNA PRANCA SE EMAY UNITATAMOLO, DE LOS SERVICIOS O CANALES DE UNA PRANCA SE EMAY UNITATAMOLO, DE LOS SERVICIOS O CANALES DE UNA PRANCA SE EMAY UNITATAMOLO, DE CENTION DÍBILIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE CESTION DOMINISTRATIVA (SIGNA) SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACION FINANCICA (SIAF) Y RAM
	LOS PLETOFORMS O'GLIPLE) TOMAN EN CUENTA DOS VARIABLES CONPUENTA POR LA DIGITALITA DE MANTILES QUE SHPLICA LA INCAPPORACIÓF DO COMPONENCIO DE GOBIERNO FLECTRONICO AL PROCESO DE TRANCIACIÓN Y LA DIMENTIMA EN RETRANCE. ES DECIR EL DOSCAPERO DEL TRANCIO LA TRANSACCIÓNALIDAD Y COMPONICION DE DESPONACIÓN CON ESE SONTIDO FACILITAN DE MANEM EFECTIVA ZOS INPATITES Y PROCEDITIONADO DO LA ENTIDAD SIMPLIFICADO LOS MISMOS DE UNA FLAMEN SEGMAY UNITATAMOLO, DO TRANSACCIÓNALIDAD DE UNA FLAMEN SEGMAY UNITATAMOLO, DO LOS SERVICIOS O CANALES digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma? EFECTIVA NEMICE EN ESTE CASO DE MANEM INTERNAS. PODRISA A TRANCES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PODRIMISTRATIVA (SISTEMA INTEGRADO GESTION PODRIMISTRATIVA (SISTEMA INTEGRADO CESTION PODRIMISTRATIVA (SISTEMA INTEGRADO CESTION PODRIMISTRATIVA (SISTEMA INTEGRADO CONTRADOR DE CONTRADOR (SISTEMA INTEGRADO) CONTRADOR DE CONTRADOR (SISTEMA INTEGRADO CONTRADOR DE CONTRADOR (SISTEMA INTEGRADO) CONTRADOR DE CONTRADOR (SISTEMA INTEGRADO CONTRADOR DE CONTRADOR (SISTEMA INTEGRADO CONTRADOR DE CONTRADOR (CONTRADOR CONTRADOR

obier	no digital y cumplimiento de objetivos estratégicos
¿Co	nsidera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos atégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?
	EL GODIERRO SIGIIAL REPRESENTA UNA OPORTUNIDAD PARA
_	INCROPALIAN EL BIENESIM DO 201 CIURADANOS
	FURIALECIENDO LO CONFIANZA PUBLIA A PARTIA DE UP
	ESTAD QUE CADA VEZ ES TAS CERCA E JUIEZIGENTE,
	A TRAVET DE (USO DE TECNOSION DO JA SMORTAN, EN ese SENTIDO NOS PERTITE ESTABLECEN CON CLARIDAD UN
	MARA DE RUA EN HATERIA DIGIRA QUE CONIRIBUYE
	AL 20000 De 201 OBJETION ESTAPEGICOT.
; Co	noce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la
impl	ementación del gobierno digital? ¿Cuáles?
	omonasion as grand o
	2
	LA MUNICIPALIDAD GENVINARA DE JEWILLO NO APROBADO
•	LA MUNICIPALIONO PROVINCIA DE LA FECTA. SIN
•	LA MUNICIPALION DE DE JEUSILU NO ARROBROS UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ENPLEMENTAS TECNOLOGIA DE MONERA DELLA GAR DE UNA GOTAL MANERA
-	LA MUNICIPALIONO PRUVINCIA DE LOUSILLE NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECIFA. SIN EMBORGO SE SE HA ZAPLEMENTOS TECNOLOGIA DE
•	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
•	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
•	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM
	LA MUNICIPALION JENNINGH DE JENSIU NO APROBADO UN PLANDE GOBIERNO PIGITAL A LA FECILA. SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTOS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL GUO DE UNA OTRA MOMENA CUADQUEA DE MANERA JAMERANA LA PRATE ADMINISTRAJA
	LA MUNICIPALIONS JEUNINAIN DE JEUSILU NO APROBADO UN PLAN DE GOBIERNO PIGITAL A LA FECTA: SIN EMBARGO SE SE HA ZMILENENTAS TECNOLOGÍA DE MANEM DETAL QUE DE UNA GIAR TOMEM

ANEXO 12 – VALIDACIÓN 1

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: "IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2022"

Instrumento de medición de variables: GUÍA DE ENTREVISTA

						CRIT	ERIOS	DE EV	ALUAC	IÓN					
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	A ITEMS	Relación entre Categoría y Subcategoría Sí No		Relación entre el Subcategoría e Ítem Sí No		Suficiencia Sí No		Coherencia Sí No						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
Implementació	Tecnologías y servicios digitales	¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera?	X	No	X	NO	×	No	メ	NO	<u>×</u>		×		
n del gobierno digital	Normativa específica	¿La municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué?	X		X		乂		×		X		×		
Gestión administrativa	Celeridad y economía procedimental	¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma?	X		X		X		X		×		×		
	Eficiencia administrativa	¿Considera que las TICs producen algún tipo de repercusión sobre la gestión administrativa de la municipalidad? ¿Por qué?	*		·×		X		×		X		×		
	Accesibilidad y transparencia	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan la realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?	'Χ	8	~		X		X		X		¥		

	¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma?	$ $ \prec	\prec	X	\prec	\prec	\times		-	
Objetivos estratégicos	¿Considera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?	\prec	\prec	メ	×	\prec	X			
estrategicos	¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles?	X	7	7	7	X	メ		-	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL	INSTRUMENTO: G	ILITA DE ENTREVISTA

DIRIGIDO A: SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, Y ESPECIALISTAS EN LA MATERIA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:	Denilos	Coicochea	HILLO	Léonidas	

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

N	IVEL DE VALIDEZ	
ALTO	MEDIO	BAJO

CRITERIOS	DETALLE
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido

FIRMA DEL EVALUADOR

Municipalidad Provincial de Trujillo Gerencia Municipal

Abog. Arturo Leónidas, Benites Goicochea Gerente Municipal

ANEXO 13 – VALIDACIÓN 2

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título, del Proyecto: "IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2022"

Instrumento de medición de variables: GUÍA DE ENTREVISTA

				CRITERIOS DE EVALUACIÓN											
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	ITEMS	Relació Categ Subcat		Relacentros Subcate e Íta	e el egoría	Sufici	encia No	Cohe	rencia	Clar	idad	Relev	ancia	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
Implementació	Tecnologías y servicios digitales	¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera?		No	'X	No	X	NO	×	No	<u>X</u>	NO	X	NO	
n del gobierno digital	Normativa específica	¿La municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué?	L		X		×		人		X		X		
Gestión administrativa	Celeridad y economía procedimental	¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma?	X		X		×		X		X		X		
	Eficiencia administrativa	¿Considera que las TICs producen algún tipo de repercusión sobre la gestión administrativa de la municipalidad? ¿Por qué?	X		X		X		X		X		X		
	Accesibilidad y transparencia	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan la realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?	×		X		X		X		×		X		

	¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma?	X	X	X	\times	×	\times	
Objetivos	¿Considera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?	X	\times	X	\langle	X	X	
estratégicos	¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles?	×	×	X	×	X	x	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUMENTO:	

DIRIGIDO A: SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, Y ESPECIALISTAS EN LA MATERIA
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ROMAN BILBERTA FIRMADO STE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

NIVEL DE VALIDEZ ALTO/ MEDIO BAJO

CRITERIOS	DETALLE
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido

FIRMA DEL EVALUADOR

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DETRUJILLO

Abog. Ronax A. Fukumoto Soto ASESOR DEL DESPACHO DE ALCALDIA

ANEXO 14 – VALIDACIÓN 3

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

Título del Proyecto: "IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2022"

Instrumento de medición de variables: GUÍA DE ENTREVISTA

		ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA		Categ	on entre poría y tegoría No	Relacentro Subcate e Íto Sí	e el egoría	Sufici	encia	Cohe	rencia	Clari	idad	Relev	ancia	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
Implementació	Tecnologías y servicios digitales	¿La municipalidad implementa y cumple con la normativa nacional de gobierno digital? ¿De qué manera?	X	140	X	NO	X	No	X	140	X		X		
n del gobierno digital	Normativa específica	¿La municipalidad expide normativa y políticas específicas para su jurisdicción sobre gobierno digital? ¿Considera que ello es importante? ¿Por qué?	íticas específicas dicción sobre tal? ¿Considera portante? ¿Por	X		X		X		×		X			
Gestión administrativa	Celeridad y economía procedimental	¿Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) permiten realizar los procedimientos administrativos de forma más célere? ¿De qué forma?	×		X		×		\times		×		×		
	Eficiencia administrativa	¿Considera que las TICs producen algún tipo de repercusión sobre la gestión administrativa de la municipalidad? ¿Por qué?	×		×		\prec		×		×		×		
	Accesibilidad y transparencia	¿Considera que las plataformas digitales implementadas facilitan la realización de trámites o procedimientos ante la Municipalidad? ¿Por qué?	\propto		×		×		\prec		×		×		

	¿Los servicios o canales digitales permiten realizar seguimiento a la información pública referida a la gestión administrativa de la Municipalidad, como procesos de contratación, ejecución presupuestal, entre otros? ¿De qué forma?	~	\sim	\propto	\propto	×	×	
Objetivos estratégicos	¿Considera que el gobierno digital coadyuva al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo? ¿En qué sentido?	×	*	×	×	×	X	
	¿Conoce usted qué objetivos estratégicos se han logrado a partir de la implementación del gobierno digital? ¿Cuáles?	4	~	×	\sim	~	×	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

DIRIGIDO A: SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, Y ESPECIALISTAS EN LA MATERIA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VALLEJOS TANTA EURTIA WZZION

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ABOG. - MAGÍSIEM/ MAGSIAS EN GESTION LUBLICA

VALORACIÓN:

	IIVEL DE VALIDEZ	
ADRÓ	MEDIO	BAJO

CRITERIOS	DETALLE
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido

FIRMA DEL EVALUADOR

Eversh W. Vallejos Panta ABOGADO CALL 7277



ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Implementación del gobierno digital y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022", cuyo autor es GALVEZ VILLA KATHERIN JULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO	Firmado electrónicamente
DNI: 32130801	por: MSANTOLALLAL el
ORCID: 0000-0001-8079-3167	19-01-2023 07:03:05

Código documento Trilce: TRI - 0518005

