



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**El gobierno digital en el cumplimiento de mandatos judiciales en la
División de Pensiones de la PNP**

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

AUTOR:

Flores Ossandon, Alvaro Josue (orcid.org/0000-0002-4526-6940)

ASESORAS:

Dra. Esquiagola Aranda, Estrella Azucena (orcid.org/0000-0002-1841-0070)

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "EL GOBIERNO DIGITAL EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP", cuyo autor es FLORES OSSANDON ALVARO JOSUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS DNI: 10590428 ORCID: 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 14-08- 2024 11:46:29

Código documento Trilce: TRI - 0856302





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FLORES OSSANDON ALVARO JOSUE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL GOBIERNO DIGITAL EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
FLORES OSSANDON ALVARO JOSUE DNI: 70048049 ORCID: 0000-0002-4526-6940	Firmado electrónicamente por: AFLORESOS22 el 15- 08-2024 15:50:14

Código documento Trilce: INV - 1701448



Dedicatoria

A mi novia Victoria, por su amor incondicional, su apoyo constante, ser mi soporte en todo momento, por creer en mí. Gracias por ser mi compañera de vida, mi inspiración y mi refugio. Tu presencia ha sido fundamental en este camino. A través de los desafíos y los triunfos, tu amor ha sido mi luz guía y cada éxito en mi vida es un reflejo de tu apoyo y amor incondicional. Este logro es tanto tuyo como mío. A mi familia, por su apoyo y comprensión en cada paso de este proceso. Gracias por creer en mí y brindarme la fortaleza necesaria para alcanzar esta meta. Su amor y respaldo han sido mi mayor motivación.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis. A Dios, por darme la fortaleza y sabiduría necesarias para superar los retos durante este proceso. A mi familia, por su constante apoyo y comprensión, sobre todo a mi hermano Renzo por su apoyo en el asesoramiento en mi tesis. A mi novia, por su amor incondicional, paciencia y apoyo inquebrantable; tus palabras de aliento y compañía fueron esenciales para alcanzar este logro. Agradezco también a mi asesora de tesis, por su invaluable guía y consejos. Sus conocimientos y experiencia fueron fundamentales para la culminación de esta investigación. Extiendo mi gratitud a la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú, por su colaboración y disposición para compartir información relevante, así como a los expertos en gobierno digital y administración judicial que participaron en las entrevistas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1.	Características de los participantes.....	12
----------	---	----

Resumen

El presente trabajo está alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: paz, justicia e instituciones sólidas, garantizando la igualdad de acceso a la justicia para todos mediante el uso de las tecnologías de la información en base al gobierno digital. El objetivo de este estudio determinar la influencia del gobierno digital en el cumplimiento de mandatos judiciales en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú (PNP) durante el año 2023. El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo y diseño fenomenológico. Primero, se recopiló información de artículos, investigaciones y libros sobre el gobierno digital, ordenándola de manera lógica y teórica. Luego, se realizaron entrevistas utilizando una guía dirigida a 12 expertos en gobierno digital y administración judicial. En este estudio se examinó cómo la adopción del GD contribuye a la satisfacción de los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, con lo cual se colige que se requiere una cuidadosa planificación estratégica, inversión en tecnología y un enfoque centrado en el usuario para superar desafíos significativos como la modernización tecnológica, la capacitación del personal y la resistencia al cambio organizacional, especialmente entre los pensionistas mayores.

Palabras Clave: Gobierno Digital, mandatos judiciales, pensiones

Abstract

The present work aligns with Sustainable Development Goal 16: peace, justice, and strong institutions, ensuring equal access to justice for all through the use of information technologies based on digital government. The objective of this study is to determine the influence of digital government on the fulfillment of judicial mandates in the Pension Division of the National Police of Peru (PNP) during the year 2023. The study was descriptive in nature, with a qualitative approach and phenomenological design. First, information was gathered from articles, research, and books on digital government, logically and theoretically organized. Then, interviews were conducted using a guide directed at 12 experts in digital government and judicial administration. This study examined how the adoption of digital government contributes to the fulfillment of judicial mandates in the DIVPEN-PNP, concluding that careful strategic planning, investment in technology, and a user-centered approach are required to overcome significant challenges such as technological modernization, staff training, and resistance to organizational change, especially among older pensioners.

Keywords: Digital government, Judicial mandates, pensions

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina, durante la crisis sanitaria causada por la Covid-19, se ha determinado un impacto más favorable de la interconectividad en la Gestión Pública, especialmente en el fomento de la paz, la equidad y el refuerzo de las instituciones gubernamentales, de conformidad al ODS 16: paz, justicia e instituciones sólidas, garantizando la igualdad de acceso a la justicia para todos mediante el uso de las TIC en base al gobierno. digital, en adelante (GD) En el contexto peruano, esta crisis ha generado una toma de conciencia sobre las carencias de nuestras entidades públicas, incluyendo la limitada disponibilidad de tecnologías como computadoras e internet para la prestación de servicios. Una de las debilidades identificadas en nuestras instituciones es la escasa implementación de dispositivos tecnológicos, lo cual ha limitado la capacidad de brindar servicios de manera eficaz. En este sentido, el GD ha adoptado terminales especializados para fomentar el progreso de la comunidad, facilitando la consecución de objetivos y metas a través de la claridad y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles (Baca, 2021).

A nivel global señalan que la disparidad en la adopción del GD entre los países se debe principalmente a la carencia de medidas que impiden a las organizaciones públicas ofrecer sus servicios de manera efectiva. Por otro lado, Gonzales et al. (2020) expresan que, en el caso de Chile, a pesar de los esfuerzos del gobierno central por implementar estrategias, persiste un significativo déficit en la adopción tecnológica (Mohammed et al., 2020)

Según Twynam (2020), se señala que el Reino Unido ha combinado sus esfuerzos con el propósito de realizar la transformación digital del gobierno, un proceso que ha estado en marcha desde principios de 2017. Este enfoque representa una oportunidad para proporcionar cambios, garantizar la seguridad y mejorar el rendimiento de todos los equipos del gobierno central, al mismo tiempo que se busca atraer a los talentos más destacado. Por lo tanto, con el objetivo de promover instituciones públicas eficaces y dinámicas, varios países han implementado la adopción del enfoque de gobierno electrónico, que tiene como objetivo mejorar la conexión entre el Estado y los ciudadanos (Morales et al., 2020).

En el ámbito nacional, la reciente crisis sanitaria expuso las dificultades que enfrentó la División de Pensiones de la PNP en adelante (DIVPEN-PNP) debido a deficiencias en los recursos humanos y tecnológicos. La falta de herramientas tecnológicas adecuadas, el déficit en mantenimiento e innovación, y la carencia de personal especializado en TIC fueron algunos de los principales obstáculos, causó demoras en los procedimientos administrativos relacionados con el reconocimiento y la concesión de pensiones y beneficios económicos para el personal de la Policía Nacional del Perú y sus familiares. Esta situación obstaculizó el cumplimiento de la misión de la DIVPEN-PNP, que consiste en garantizar los derechos y beneficios económicos tanto para el personal de la Policía Nacional del Perú como para sus beneficiarios, conforme a la normativa actual en materia de pensiones. Entre las responsabilidades principales de la DIVPEN-PNP se encuentra el reconocimiento de beneficios previsionales y sociales por orden judicial. Anualmente, se reciben aproximadamente entre 800 y 1200 notificaciones del Poder Judicial solicitando el cumplimiento de sentencias relacionadas con asuntos previsionales, lo que ha resultado en beneficios favorables para pensionistas de la PNP, viudas, hijas solteras mayores de edad, entre otros beneficiarios (PNP, 2020).

No obstante, uno de los conflictos que enfrenta un área de la PNP es la problemática derivada de la falta de integración de la documentación enviada por la Procuraduría Pública del Sector Interior a la DIVPEN-PNP para proceder con la resolución administrativa y cumplir con el mandato jurisdiccional ordenado por el Poder Judicial. Debido a la falta de interconexión entre la Procuraduría Pública del sector interior y la DIVPEN-PNP, se produce una demora considerable en la ejecución de los mandatos judiciales, lo que a menudo resulta en multas impuestas a esta última, superando en muchos casos las 4 UIT. En muchas ocasiones, los administrados deben dirigirse personalmente a la DIVPEN-PNP para solicitar el cumplimiento de mandatos judiciales que fueron ordenados por el juzgado hace 2 o 3 meses. Esta demora se debe a la tardanza de la Procuraduría Pública del sector interior, que representa a la entidad en asuntos judiciales, en enviar los oficios y demás documentos necesarios para proceder con el cumplimiento del mandato judicial, así como en remitir la información requerida por el juez para una mejor defensa legal en estos casos. En este contexto, surge la pregunta principal: ¿De qué manera influye el uso del gobierno digital en el cumplimiento de mandatos judiciales en la división de pensiones de la Policía Nacional del Perú? Además, se han identificado problemas

específicos y se han planteado las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el procedimiento actual para cumplir con los mandatos judiciales en el área de asuntos judiciales de la División de Pensiones? ¿De qué manera podría el gobierno digital facilitar el cumplimiento de los plazos establecidos por el juzgado para la ejecución de estos mandatos en el área de asuntos judiciales? ¿Cómo podría el gobierno digital contribuir a optimizar y simplificar los trámites administrativos necesarios para el cumplimiento de estos mandatos en la División de Pensiones?

Generalmente esta es la única manera para que la DIVPEN-PNP sea notificada y envíe una carta al Ministerio del Interior, solicitándole que nos envíe copia de todas las actuaciones conducentes a la ejecución de la orden judicial para cumplir con dichas sentencias dentro del plazo el plazo que determinen las leyes desde la Fiscalía del Interior hasta la DIVPEN-PNP, para que continúe implementando soluciones administrativas, de conformidad con el mandato jurisdiccional que le ordene el Poder Judicial, en calidad de Público. La Procuraduría de Asuntos Internos y la DIVPEN-PNP no están relacionadas. Hubo una demora muy grande para que la DIVPEN-PNP implementara la orden judicial, en muchos casos el juez procedió a multar a esta entidad con un monto superior a las 4 UIT, en muchos casos el propio administrador tuvo que presentarse en la DIVPEN-PNP para notificar ese cumplimiento. con la orden judicial fue ordenada en muchas ocasiones hace 2 o 3 meses por el Juzgado para ser implementada, generalmente es la única manera que tiene la DIVPEN-PNP de saber y puede enviar una carta al Ministerio Público del Sector Hogar, solicitándonos que le enviemos copias de todas las actuaciones conducentes al juicio para cumplir una orden judicial de cumplimiento de esta sentencia dentro del plazo que determine la ley; generando molestias a la ciudadanía porque no puede confiar en administrativos los plazos establecidos por la ley, por lo que debe presentarse ante la unidad policial para incidir en el cumplimiento de la decisión del juez.

La investigación actual se fundamenta teóricamente en la doctrina del GD, haciendo hincapié en el uso de las TIC en los trámites. Se justifica teóricamente como una recopilación de las teorías más relevantes de diversos autores, cuyas interpretaciones han enriquecido las afirmaciones de este estudio con el objetivo de ofrecer nuevas perspectivas sobre la implementación de soluciones digitales por parte del gobierno en las entidades públicas. Desde un enfoque práctico, esta investigación se dirige a ser una herramienta útil para las jefaturas dentro de la policía nacional en

sus procesos de toma de decisiones, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios bajo su jurisdicción. En cuanto a su justificación social, se espera que sea utilizada en futuros estudios sobre Entidades Regionales, compartiendo los logros alcanzados para promover una comprensión más exhaustiva de las categorías investigadas y beneficiar a los ciudadanos al cumplir con mandatos judiciales en los plazos establecidos. La integración de un sistema digital en un área de la DIVPEN-PNP, se espera que agilice estos trámites administrativos y evite posibles multas por incumplimiento de plazos judiciales, lo que promoverá un servicio más eficaz, DIVPEN-PNP investigación basada en estudios previos de diversos investigadores sobre la categoría de GD, utilizando instrumentos como la bibliografía y entrevistas para obtener resultados eficaces y eficientes.

El propósito fundamental de este estudio es examinar de qué manera la adopción del GD ayuda a cumplir con los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP. Los objetivos específicos son: Examinar cómo se lleva a cabo el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en el área de Asuntos Judiciales de dicha división, Determinar cómo el GD ayudaría a cumplir con los plazos establecidos por el juzgado para dar cumplimiento a los mandatos judiciales en el Área de Asuntos Judiciales y Evaluar si el GD mejora y simplifica los procesos administrativos necesarios para cumplir con los mandatos judiciales en la mencionada división.

En el marco de este estudio, se han tenido en cuenta varios antecedentes a nivel internacional, entre los cuales destaca el trabajo de (Toro mo). En su estudio, se propusieron revisar y analizar fuentes documentales relacionadas con estrategias de gobernanza digital que promuevan la transparencia y el acceso a datos abiertos, con el fin de identificar nuevas tendencias en tecnología implementada en el ámbito de la gestión gubernamental y su impacto en la mejora de los servicios en línea. Mediante una exhaustiva revisión de literatura, los autores llegaron a la conclusión de que la implementación de la gobernanza digital en un país conlleva un aumento en la transparencia, lo que a su vez se traduce en una mayor cercanía entre el gobierno y los ciudadanos, favoreciendo de este modo a la lucha contra la disminución de la corrupción y protegiendo el acceso de los ciudadanos a la información.

Asimismo, Dobrolyubova et al. (2021) señalan una serie de desafíos cruciales durante la implementación y evolución del GD. Entre estos desafíos se destaca la

ineficacia en la prestación de servicios digitales, evidenciada por plataformas y las demandas y expectativas de los usuarios no son completamente satisfechas por estos sistemas digitales, lo que genera una considerable falta de confianza en la seguridad y transparencia de estos. Este descontento conlleva preocupaciones acerca de la privacidad y la correcta gestión de la información personal por parte de los ciudadanos. La insuficiente preparación del personal y la falta de recursos adecuados se destacan también como aspectos críticos que obstaculizan la eficacia del GD. Estas carencias no solo influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios, sino que también generan dudas sobre la capacidad de estas plataformas para mejorar la comunicación y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Estos resultados enfatizan la urgencia de tratar estas áreas de mejora para optimizar el uso del GD como un medio eficaz para modernizar la administración pública

Ordoñez et al. (2021) llevaron a cabo una investigación sobre los aspectos legales del GD con el fin de fomentar una administración más abierta, accesible y eficiente. Los resultados muestran que la implementación del GD emerge como un recurso eficaz para que las diversas instancias gubernamentales impulsen iniciativas de participación digital mediante la aplicación de TIC. Esta medida facilita la participación en los procesos de acceso a la información, control y, especialmente, en la ejecución de acciones.

Igualmente, Batista et al., (2020) identificó la utilidad de las herramientas digitales. Concluyó que la mayoría de las municipalidades han adoptado estas herramientas para facilitar la conexión entre los ciudadanos y el Estado. en su investigación con un enfoque mixto. Mediante su implementación en diversos procedimientos, programas y servicios, se busca optimizar la eficacia y capacidad de gestión, modernizando así las prácticas tradicionales. El objetivo central es fomentar una mejor interacción entre los ciudadanos y el Estado, promoviendo la modernización del sector público (Ziyadin et al., 2020).

En Colombia, el progreso del GD ha sido desigual y ha buscado comprender cómo el gobierno influye en la aceptación del GD por parte de los ciudadanos (AEC). Esto se exploró mediante un análisis de caso enfocado en las iniciativas realizadas en Antioquia, para promover la AEC en la presentación y pago anual de impuestos vehiculares. Se utilizaron la teoría institucional, intervenciones institucionales y estrategias de legitimación para categorizar estas acciones. Un análisis que relaciona

las acciones de AEC, incluidas las medidas de contención de COVID-19, con más de 16 millones de transacciones en estos dos servicios durante el período 2015-2020, mostró una significativa influencia gubernamental en la AEC. Se identificaron la presión coercitiva y la adaptación al entorno como factores importantes que influyen en la AEC, aunque las medidas de contención de COVID-19 solo impactaron en los pagos electrónicos de impuestos. Además, el tipo de servicio resultó ser un predictor clave para estos servicios, mientras que la movilización no tuvo un efecto significativo. La promoción de la AEC debe ser vista como una prioridad para las administraciones públicas, especialmente en países en desarrollo que enfrentan limitaciones de recursos e infraestructura (Ramirez-Madrid et al., 2022).

Por último, Rodríguez et al. (2020) realizaron un análisis con el propósito de examinar el nivel de accesibilidad a las principales plataformas de gobierno electrónico en América Latina. Su conclusión fue que las naciones de la región están invirtiendo en proyectos de gobierno electrónico con el propósito de brindar información a los ciudadanos de manera accesible, sin importar su capacidad, ubicación, acceso o tecnología disponible.

Como parte de los antecedentes en el ámbito nacional, Quispe (2020) analizó el efecto del GD en la actualización de la administración municipal en el distrito de San Luis. Utilizando un enfoque metodológico básico y descriptivo, se aplicó un cuestionario a 100 residentes de la zona de San Luis. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Los resultados indican que la percepción de los ciudadanos sobre el gobierno electrónico varía entre regular y excelente, y sugieren que su implementación podría mejorar la gestión del municipio, permitiendo una mayor cercanía y participación de los ciudadanos.

De manera similar, Perales (2021) realizó un estudio descriptivo y propositiva, en la cual se realizó un estudio de muestra con 381 residentes de Guadalupe, con el fin de presentar un modelo de gobierno electrónico. El resultado final al que se arribó llegó es que la implementación de dicho modelo fortalecerá la estructura administrativa del municipio, optimizará la atención al cliente y modernizará la gestión municipal.

Pantoja (2022) examinó la conexión entre el GD y la seguridad pública en la administración local de Huanta durante el periodo 2020-2022. El propósito primordial fue identificar esta conexión. Para ello, se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos de investigación y un cuestionario como herramienta para

recolectar datos. El análisis estadístico de Rho de Spearman reveló una asociación positiva de 0.458 entre la gobernanza digital y la seguridad ciudadana, con un nivel de importancia de p igual o inferior a 0.05. Este descubrimiento llevó a rechazar la hipótesis de no diferencia (H_0) que postula la ausencia de relación entre la gobernanza digital y la seguridad ciudadana, y a aceptar la hipótesis alternativa (H_a) que sostiene la existencia de una relación entre ambas variables. En resumen, se concluyó que realmente existe una asociación entre el GD y la seguridad ciudadana en el contexto examinado.

Huerta (2022) llevó a cabo un estudio acerca de la relación entre el gobierno electrónico y la gestión en el Gobierno Regional de Lima entre los años 2016 y 2019. El propósito principal fue identificar esta conexión. La metodología empleada se fundamentó en una metodología de investigación cuantitativa empleando un diseño correlacional de tipo no experimental, dentro de una metodología hipotético-deductiva básica. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva significativa del 95% entre el gobierno electrónico y la gestión en el Gobierno Regional de Lima durante el período examinado, con un índice de interacción de Spearman de 0.846, estos resultados indican que la administración pública digital tiene como objetivo transformar la gobernanza a través de un cambio de enfoque, aprovechando extensamente las TID en la planificación y la gestión administrativa.

Rojas (2021) exploró la implementación del GD en el contexto del área correspondiente al Registro Civil de la Municipalidad de Laredo. El objetivo principal fue determinar cómo la adopción de la gobernanza digital podría mejorar la gestión en dicho departamento. Como resultado, se propuso ampliar el alcance del GD para mejorar el Departamento del Registro Civil, promoviendo una mejor atención y participación ciudadana, así como la transparencia en los procedimientos. Se recomendó continuar con el desarrollo y digitalización de la Dirección General del Registro de Población, realizar operaciones administrativas de manera virtual y utilizar el GD para optimizar y simplificar los trámites. En síntesis, se determinó que la introducción del GD promoverá el progreso en la gestión del registro civil en Laredo durante el transcurso del año 2021.

La investigación se basa en varias teorías sobre el gobierno electrónico que subrayan la importancia de promover su implementación a través del empleo de TID. Estas tecnologías son esenciales porque apoyan las etapas de creación y

organización, fortaleciendo las iniciativas hacia un gobierno más abierto. Esto abarca la accesibilidad a servicios en línea, acceso a la información y la integración de sistemas de comunicación gubernamentales con diversas plataformas nacionales, en línea con el Plan Nacional del Gobierno Electrónico (PCM, 2021). Es fundamental contar con dispositivos tecnológicos interactivos, rápidos y confiables que faciliten el almacenamiento y acceso a la información, garantizando así la claridad y apertura gubernamental (Sunkel et al., 2012).

Por consiguiente, es esencial desarrollar estrategias que fortalezcan la gobernanza estatal mediante la implementación de un sistema portátil amigable con el entorno. Este sistema debe facilitar la instauración de un gobierno transparente y accesible, donde los datos estén disponibles y se promueva la participación de los ciudadanos. Esto implica avanzar hacia un modelo de gobierno abierto que promueva la claridad en la gestión pública (Yejin, 2021).

Según Florez (2020), la implementación del gobierno electrónico ha mejorado las interacciones operativas en los sistemas administrativos, lo que ha fortalecido el concepto de gobierno abierto. Este enfoque emergente en la gestión pública se caracteriza por la claridad y la responsabilidad social, elementos esenciales en la búsqueda de una administración más eficiente y participativa.

Respecto a la primera subcategoría, por tanto, Infraestructura Tecnológica, reúne y coordina todos los elementos tecnológicos que integran un proyecto, apoyan las operaciones de una organización o respaldan una actividad. La solidez, calidad y sostenibilidad de esta infraestructura son cruciales para el laurel de una firma, ya que se reflejan en un engrandecimiento de la transformación en TIC. Por ello, es fundamental comprender todos sus elementos, tanto de software como de hardware. Una infraestructura robusta permite que el software funcione de manera eficiente y efectiva durante el tiempo previsto, ofreciendo altos niveles de servicio y rendimiento (Funiber 2020), Además, la infraestructura tecnológica se refiere a todos los aspectos relacionados con las TIC, cuyo principal recurso es la utilización de la conectividad de red (Carrasco et al., 2021)

En relación con la segunda subcategoría, Políticas Públicas son herramientas creadas por los Estados modernos mediante sus gobiernos para

transformar la sociedad. Estas políticas se definen al establecer un objetivo y movilizar recursos del Estado, como la legislación y el financiamiento, con el fin de cambiar el comportamiento de las personas consideradas responsables de algún problema público. De esta manera, las políticas públicas actúan como instrumentos de transformación social al influir en las conductas individuales (Noël, 2019), de igual forma según (Acosta et al., 2015) Las políticas públicas reflejan la relación constante e innegable entre el Estado y la población en cualquier sociedad. El Estado, como la organización más relevante en el desarrollo social, define los parámetros que guían cómo los grupos sociales estructuran sus actividades en diferentes ámbitos de acción. Estos parámetros se establecen de acuerdo con criterios como riqueza, ingreso, actividad laboral y productiva, o el origen de los individuos en distintas regiones del país.

Según Varguillas et al. (2020), en relación con la última subcategoría, las TID van más allá de proporcionar simples herramientas, medios, recursos y contenidos; también generan entornos y contextos que promueven la interacción y la innovación educativa. Esta cualidad de las TIC tiene un impacto positivo en el avance del sistema educativo y en la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, como fue destacado por Iberestudios (2024), las TIC abarcan una amplia gama que incluye todos los dispositivos y aplicaciones de comunicación, tales como la radio, la televisión, los teléfonos celulares, las computadoras y las redes de hardware y software, así como los sistemas de satélite. Además, engloban una diversidad de servicios y aplicaciones asociadas a estos dispositivos, como las videoconferencias y la educación a distancia.

Además, el principal intérprete de la Constitución ha afirmado que la esencia de la ley fundamental a la tutela judicial efectiva es el derecho a la ejecución de sentencias y resoluciones judiciales, como se establece en el artículo 139, inciso 2 de la Constitución, que prohíbe a cualquier autoridad anular decisiones que han obtenido fuerza de cosa juzgada, así como retrasar su implementación, Tribunal Constitucional (2010).

II. METODOLOGÍA

En esta sección se pretende establecer los métodos que guiaron la investigación reciente. De acuerdo con Ugalde y Balbastre (2013), sostienen que el enfoque metodológico en una investigación con enfoque cualitativo es crucial para el adecuado desarrollo del concepto particular o para la formulación de premisas a través de la recolección exhaustiva de datos que permitan una comprensión más completa del contexto relevante para la investigación.

Cuenya y Ruetti (2017) sugieren que la metodología cualitativa sistemática busca comprender las protestas en su contexto cotidiano, permitiendo la exploración de diversas condiciones para obtener un nuevo entendimiento. Este enfoque pretende responder a los objetivos de proporcionar un precedente para desarrollar un consenso, evitando una interpretación independiente y valorando la regulación de los aportes previsionales.

Para obtener una comprensión más completa, es esencial definir los dos temas principales. Según López et al. (2013), el enfoque del análisis consiste en detallar las particularidades con las que se procedió a recopilar datos destinados a abordar las cuestiones formuladas en la investigación.

El estudio adoptó un enfoque cualitativo, caracterizado por su dinamismo y su estructura no lineal en el proceso de investigación. Las investigaciones cualitativas tienen la capacidad de generar preguntas en cualquier fase, ya sea antes, durante o después de la recolección y análisis de datos. Este tipo de enfoque se distingue por su flexibilidad en comparación con el enfoque cuantitativo (Hernández y Mendoza, 2018). En particular, esta investigación cualitativa sigue un diseño fenomenológico, centrado en describir, comprender y analizar las percepciones y experiencias subjetivas de los sujetos con respecto a una situación específica (Hernández y Mendoza, 2018).

La matriz de categorización del estudio incluyó una categoría principal, que abarcaba los elementos del GD. Además, la matriz se compuso de subcategorías apriorísticas, definidas como aquellas que se establecen antes de la recolección de datos, basándose en una revisión previa de referencias sobre el tema (Herrera et al., 2015). Para el estudio se contemplaron 3 subcategorías apriorísticas: infraestructura tecnológica, políticas públicas y TIC y la comunicación. La matriz de categorización se detalla en el Anexo 1.

El contexto de estudio se enfoca en la DIVPEN-PNP, donde se identificó el problema de investigación. Este problema surge de la falta de interconectividad entre la DIVPEN-PNP y la procuraduría pública del sector interior, lo que impide informar al juez sobre el cumplimiento de mandatos judiciales relacionados con el sistema previsional policial.

Los participantes que se ha seleccionado para esta investigación se rige por un criterio por conveniencia; es decir, está conformada por las personas a las que se tiene acceso a entrevistar (Hernández y Mendoza, 2018), que es compuesta por 3 categorías que son los abogados, policías y militares que laboran en las fuerzas armadas, donde se aplica criterios de selección que incluyen al menos 10 años de experiencia profesional y disposición para formar parte del estudio, se seleccionaron un número total de 8 participantes.

Tabla 1

Características de los participantes

Cod.	CARACTERISTICAS	Años de Experiencia	Centro de Labores
P1	Abogada y docente universitaria que labora en la DIRREHUM PNP, asesorando en diversos temas de recursos humanos al servicio del personal policial.	15	DIRREHUM PNP
P2	Abogada que labora en la DIVPEN PNP en el área de Asesoría Jurídica, asesorando en diferentes materias del derecho administrativo policial.	10	DIVPEN PNP
P3	Abogada y docente universitaria que labora en la EO PNP impartiendo cadetes a los cadetes PNP	15	EO PNP
P4	Cmdte. PNP, Abogado y Docente Universitario que labora como Jefe del Área de Asesoría Jurídica DIVPEN PNP	30	DIVPEN PNP
P5	Abogado y docente universitaria que labora en la DIRREHUM PNP, asesorando en diversos temas de recursos humanos al servicio del personal policial.	20	DIRREHUM PNP
P6	Cap. EP, Abogado y Docente Universitario que labora como secretario del Tribunal Militar Policial.	15	Tribunal Militar Policial
P7	SS PNP, Abogado y Docente Universitario que labora en la DIVPEN PNP en el área de Asesoría Jurídica, asesorando en diferentes materias del derecho administrativo policial.	30	DIVPEN PNP
P8	Abogada, Docente Universitaria que labora en la EO PNP y en diversas universidades impartiendo clases a estudiantes de derecho y cadetes PNP.	20	EO PNP

Para llevar a cabo la investigación, es decisivo identificar los métodos y recursos que se emplearán para recopilar los datos. Según Vivar et al. (2013), la elección de los métodos para emplear dependerá del objeto de estudio, el tipo de fuentes requeridas, así como de la evaluación de los recursos humanos y materiales disponibles para la investigación.

Resultó adecuado emplear la metodología de entrevistas a expertos, aprovechando la experiencia de los empleados de la DIVPEN-PNP para comprender su opinión acerca de la eficacia del GD en la ejecución de mandatos judiciales. Por lo tanto, como indica Balcázar et al. (2013) la entrevista, una interacción cara a cara con el entrevistado a través de preguntas dirigidas para obtener datos específicos, representa una de las múltiples herramientas disponibles para la recopilación de información por parte del investigador. Lo que suele destacar como aspecto fundamental de una entrevista, convirtiéndola en una herramienta eficaz, es la comunicación verbal estructurada y planificada, a menudo respaldada por una guía o cuestionario. De igual manera, Rodríguez et al. (1999) expresaron que el entrevistador despliega habilidades para organizar, ordenar, relacionar y derivar conclusiones acerca del problema de investigación basado en el estudio de los efectos alcanzados. Los datos limitados recolectados en una etapa previa se convierten en datos útiles sobre el tema de estudio, e incluso pueden influir en los sujetos entrevistados para modificar ciertos comportamientos o actitudes. Para Niño (2011) la técnica de recolección de datos se refiere a las operaciones, procedimientos o actividades de investigación, como, por ejemplo, la entrevista. Por otro lado, los instrumentos son los medios que posibilitan la ejecución de estas técnicas. Para recopilar la información de los participantes, se utilizó una guía de entrevista que había sido previamente validada por expertos. Posteriormente, se realizó una revisión final con el objetivo de realizar las últimas correcciones antes de implementar la entrevista en el campo.

Para examinar los datos, primero se realizaron las transcripciones de las entrevistas realizadas previamente y, posteriormente, se llevó a cabo un análisis discursivo para vincularlas con cada uno de los códigos establecidos antes de la recolección de datos (a priori). En este contexto, la codificación constituye un proceso analítico que se basa en reconocer datos relevantes en el texto que tiene relación con un tema asociado a un código previamente definido mediante una abreviatura (Vives y Hamui, 2021). En este caso, la codificación se realizó utilizando como base las subcategorías e indicadores establecidos en la matriz de categorización antes de la recolección de datos (ver Anexo 1). Asimismo, durante las entrevistas surgieron elementos que contribuían al logro del objetivo

general y que fueron clasificados como subcategorías emergentes, ya que aparecieron durante la recolección de datos. Es importante mencionar que estos elementos también recibieron códigos correspondientes (Vives y Hamui, 2021). Una vez organizada la información con sus respectivos códigos, se procedió a redactar la evaluación de los resultados y el debate de la investigación.

En el estudio se han observado los principios éticos correspondientes al recopilar y analizar la información proporcionada por los participantes, los cuales se centran en varios pilares fundamentales: el respeto durante el proceso de investigación, asegurándose de no causar ninguna incomodidad o riesgo a los participantes durante la recolección de datos; la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes, garantizando su anonimato y manteniendo la más estricta reserva; la autonomía, asegurando que la participación de los individuos sea voluntaria y que estén debidamente informados sobre cómo formar parte del estudio; y el consentimiento informado, permitiendo a los participantes retirarse en cualquier momento si así lo desean, esto en estricto cumplimiento al RCUN° 0262-2020-UCV que aprueba el código de ética en la investigación. Además, se aseguró el respeto a los derechos de autor de las fuentes citadas, siguiendo las pautas de citación establecidas por la escuela de posgrado de la UCV y el estilo APA.

III. RESULTADOS

En el contexto actual apartado, se detallan los hallazgos de las entrevistas dirigidas a los participantes, quienes son conocedores de la actual situación de la profesionalización del personal policial al desempeñarse como docentes e instructores, en diferentes áreas de educación de la PNP, obtenidos los siguientes resultados respecto del propósito principal el cual busca examinar cómo la adopción del GD contribuye al cumplimiento de los mandatos judiciales en la DIVPEN PNP, para abordar los desafíos en la implementación del GD en la DIVPEN-PNP, se identifican varios puntos clave. Primero, se destaca la necesidad urgente de una inversión considerable en infraestructura tecnológica para desarrollar una plataforma digital robusta y segura, así como la capacitación extensiva del personal y la sensibilización de los administrados sobre el nuevo sistema. Además, la actualización de expedientes antiguos y deteriorados se presenta como un desafío crítico para garantizar la integridad y el acceso a la información requerida. La coordinación efectiva con otras entidades públicas para el intercambio oportuno de documentación digitalizada emerge como una prioridad para satisfacer los mandatos judiciales de manera eficiente. En el ámbito organizacional, superar la resistencia al cambio y garantizar la interoperabilidad de sistemas son aspectos cruciales que requieren atención especial. La atención centrada en usuarios menos familiarizados con la tecnología, como los adultos mayores, subraya la importancia de hacer que el sistema digital sea accesible y fácil de usar. En conjunto, estos desafíos técnico, organizacionales y de accesibilidad deben ser abordados de manera integral para lograr una implementación exitosa y sostenible del GD en esta división específica de la Policía Nacional del Perú; en otro apartado respecto al impacto que tendría la implementación del GD en la eficiencia y la transparencia de los procesos relacionados con las pensiones en la PNP la mayoría de participantes convergen en que La implementación del GD en la DIVPEN-PNP tendría un impacto positivo sustancial en la eficiencia y la transparencia de los procesos relacionados con las pensiones. Este cambio permitiría cumplir con los plazos legales de manera más precisa y oportuna, lo cual incrementaría la confianza de los administrados en el sistema de pensiones. Además, la digitalización reduciría los trámites burocráticos, mejoraría la velocidad de respuesta a las solicitudes de los pensionistas y garantizaría un

acceso más fácil y seguro a la información pertinente. Esto no solo optimizaría la gestión interna, sino que también aumentaría la transparencia al proporcionar registros auditables y accesibles, fortaleciendo así la confianza pública en la administración de las pensiones dentro de la institución y adicional a ello los participantes estiman que las medidas se deberían adoptar para garantizar la seguridad y la integridad de la información confidencial de los beneficiarios y pensionistas durante la implementación del GD entre ellas son la seguridad y la integridad de la información confidencial de los beneficiarios y pensionistas durante la implementación del GD en la DIVPEN-PNP es un tema crucial que requiere medidas robustas y coordinadas. Se destacan varias propuestas para asegurar esta seguridad: la creación de un software especializado y una unidad orgánica dedicada, la implementación de cifrado avanzado para proteger los datos en todo momento, la adopción de autenticación multifactorial y controles de acceso basados en roles para limitar el acceso a información sensible, auditorías continuas para detectar amenazas, capacitación regular del personal en seguridad digital, y el desarrollo de políticas claras de respaldo y recuperación de datos. Estas medidas no solo garantizan la protección de la información sensible, sino que también fortalecen la confianza pública en la seguridad y el manejo adecuado de las tecnologías digitales utilizados para la administración de pensiones dentro de la institución.

Por consiguiente, del análisis realizado relativo al Objetivo General referido ha cómo la implementación del GD contribuye a la satisfacción de los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, que es fundamental invertir en infraestructura tecnológica robusta y capacitar al personal para garantizar la seguridad y eficacia del nuevo sistema digital. La actualización de expedientes antiguos y la coordinación interinstitucional son cruciales para cumplir con los mandatos judiciales de manera eficiente. Superar la resistencia al cambio y asegurar la interoperabilidad son aspectos organizacionales que requieren atención especial. La accesibilidad del sistema para usuarios menos familiarizados, como los ancianos, subraya la importancia de un diseño accesible. Además, la implementación del GD se percibe como una optimización significativa en la eficiencia y transparencia de los procesos de pensiones, reduciendo la burocracia y facilitando el acceso a la información. Sin embargo, la seguridad de los datos

sensibles es crucial y requiere medidas robustas como el cifrado avanzado y la capacitación continua del personal en seguridad digital, asegurando así la confianza pública en el sistema de pensiones digitalizado.

Respecto al objetivo específico 1 el de examinar cómo se lleva a cabo el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, dentro de los cuales involucra el rol y la interacción del personal clave en el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, el cumplimiento de mandatos judiciales involucra varios roles claves que colaboran estrechamente para asegurar una ejecución efectiva y legal. Los abogados desempeñan un papel fundamental al interpretar y asesorar sobre las decisiones judiciales, garantizando su conformidad con la ley. Por otro lado, los administradores de casos son responsables de gestionar y coordinar cada expediente, asegurándose de cumplir con los procedimientos y plazos establecidos. El personal administrativo proporciona apoyo logístico y organizativo, mientras que los técnicos en sistemas aseguran el correcto funcionamiento de las plataformas digitales utilizadas para gestionar la información confidencial. Los directivos supervisan globalmente el cumplimiento de los mandatos, asignando recursos y desarrollando estrategias para garantizar que todas las decisiones judiciales se implementen de manera oportuna y eficiente, protegiendo así los derechos de los beneficiarios y pensionistas dentro del marco legal establecido, asimismo respecto a cómo se asegura la DIVPEN-PNP que los mandatos judiciales se cumplen de manera oportuna y eficiente, garantizando al mismo tiempo la calidad y la integridad del proceso los participantes señalaron La DIVPEN-PNP asegura el cumplimiento oportuno y eficiente de los mandatos judiciales mediante una estructura organizativa bien coordinada. Los abogados desempeñan un papel crucial al asegurar la defensa legal de los administrados y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos por ley, mientras que los jueces juegan un rol determinante al evaluar y calcular los montos pertinentes en cada caso. Cada documento que ingresa a la división cuenta con un número de registro que facilita su seguimiento a través de sistemas como SIGE o SISTRADOX, permitiendo así identificar y resolver los expedientes en tiempo real. Esta gestión digitalizada no solo agiliza el proceso, sino que también asegura la transparencia y la integridad de este, permitiendo a la entidad responder de manera efectiva y satisfactoria a las

necesidades de sus usuarios, además se considera que los recursos del estado peruano se utilizan actualmente para asegurar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP utiliza una variedad de recursos estatales para asegurar el cumplimiento de los mandatos judiciales de manera efectiva. Esto incluye el presupuesto asignado por la propia normativa de la Policía Nacional del Perú, que se destina a modernizar la gestión administrativa interna y tecnológica de la entidad. Además, se cuenta con personal especializado como abogados, administradores de casos y peritos contables, quienes desempeñan roles clave en la interpretación, gestión y evaluación de los mandatos judiciales relacionados con las pensiones. Se emplean también mecanismos tecnológicos avanzados proporcionados por el estado peruano, como sistemas digitales para la gestión de documentos y casos, infraestructura informática segura y capacitaciones continuas para el personal. Estos recursos combinados son fundamentales para asegurar que los procesos judiciales se manejen conforme a la ley, garantizando así la eficiencia y la ejecución puntual de las responsabilidades hacia los beneficiarios y pensionistas;

En cuanto al objetivo específico 2, establecer cómo el Gobierno Digital ayudaría a cumplir con los plazos establecidos por el juzgado para dar cumplimiento a los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, los participantes estiman que las iniciativas específicas del GD en el Perú han sido implementadas para mejorar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP son la digitalización completa de expedientes judiciales y administrativos, la introducción de sistemas integrados de gestión de casos para el monitoreo en tiempo real de los procesos judiciales, y la creación de plataformas en línea que facilitan la comunicación segura y eficiente entre entidades judiciales y la DIVPEN-PNP. Además, se han realizado inversiones significativas en infraestructura tecnológica y capacitación continua del personal para garantizar una implementación efectiva de estas herramientas digitales. Estas medidas no solo buscan agilizar los procesos y mejorar la transparencia, sino también asegurar el cumplimiento oportuno de las decisiones judiciales en beneficio de los pensionistas; asimismo en que podría mejorar el uso de tecnologías digitales con un software integrado en la DIVPEN-PNP la coordinación interna y la comunicación con los juzgados para cumplir con los plazos establecidos en los

mandatos judiciales los participantes manifiestan que el despliegue de un software integrado en la DIVPEN-PNP mejoraría significativamente la coordinación interna y la comunicación con los juzgados para cumplir con los plazos establecidos en los mandatos judiciales. Este sistema permitiría automatizar tareas administrativas, gestionar eficientemente documentos y mantener la trazabilidad de los casos judiciales. Facilitaría una comunicación más rápida y segura con los juzgados, asegurando que todas las partes estén informadas de manera oportuna sobre los requerimientos legales y los plazos de cumplimiento. Esto no solo optimizaría los procesos internos de la División, sino que también garantizaría el cumplimiento efectivo de las decisiones judiciales, mejorando la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido a los pensionistas y por último los participantes consideran que ha mejorado claridad y responsabilidad de cuentas del estado peruano en relación con el cumplimiento de los plazos judiciales de varias maneras. Primero, la implementación de sistemas electrónicos como el Expediente Judicial Electrónico (EJE) ha permitido un seguimiento más eficiente y preciso de los casos, reduciendo la posibilidad de corrupción y manipulación de documentos. Segundo, la accesibilidad en línea a la información judicial ha facilitado el monitoreo por parte de ciudadanos y organizaciones, promoviendo una mayor responsabilidad de los actores judiciales. Tercero, la digitalización ha agilizado la tramitación de denuncias y escritos, restaurando la confianza del ciudadano en las autoridades y aumentando su participación en las decisiones gubernamentales. A pesar de estos avances, aún existen áreas donde se puede mejorar para garantizar una transparencia y eficacia completas en la gestión judicial y administrativa del estado.

Referente al objetivo específico 3, de evaluar si el Gobierno digital facilita la mejora y simplificación de los trámites administrativos necesarios para cumplir con los mandatos judiciales en la mencionada división, los expertos señalan que las principales herramientas digitales innovadoras (por ejemplo, aplicaciones móviles, portales web, sistemas de gestión en línea) se utilizan actualmente para facilitar el cumplimiento de mandatos judiciales son aplicaciones móviles específicas para la gestión de casos judiciales, portales web para consultar y actualizar documentos, y sistemas de gestión en línea que automatizan procesos administrativos y monitorizan plazos judiciales. Estas herramientas no solo mejoran la coordinación

interna y la comunicación con los juzgados, sino que también incrementan la eficiencia operativa al proporcionar acceso ágil y protegido a la información requerida para cumplir con los mandatos judiciales de manera precisa y oportuna. Además del cómo cambiaría el tiempo de respuesta y resolución de trámites administrativos desde la adopción del GD en comparación con el sistema anterior que se utiliza en el estado mostraron los partícipes que la implementación del GD ha significado una notable mejora en el tiempo de respuesta y resolución de trámites administrativos, en comparación con el sistema anterior. La automatización de procesos y la digitalización de documentos han reducido significativamente los tiempos de espera, eliminando barreras burocráticas y permitiendo una gestión más rápida y eficiente. Esto ha facilitado una comunicación interna y externa más ágil, resultando en una respuesta más pronta y precisa a las solicitudes relacionadas con las pensiones y otros procedimientos administrativos. De igual forma describieron describir alguna innovación reciente en el sistema de GD que haya impactado positivamente la gestión de trámites administrativos relacionados con mandatos judiciales no todos los participantes tienen conocimiento de algún impacto trascendental no obstante consideran que nuevos sistemas permiten la automatización desde la recepción hasta la ejecución de mandatos judiciales, mejorando la asignación de tareas, el seguimiento de plazos y la generación de informes. La conversión de documentos a formato digital y la centralización de la información en plataformas seguras han aumentado la accesibilidad y la transparencia, asegurando así un cumplimiento más eficiente y oportuno de los mandatos judiciales, optimizando la gestión administrativa en la institución.

IV. DISCUSIÓN

Para abordar la controversia, fue necesario utilizar la información recopilada y contrastarla con los hallazgos de otros investigadores en casos similares, utilizando trabajos previos como un sólido respaldo teórico. Evaluaremos cada consecuencia emanados mediante las técnicas de entrevistas y la revisión documental empleadas en este estudio.

En cuanto al objetivo general: Cómo la implementación del Gobierno Digital contribuye a la satisfacción de los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP. Mediante el análisis de la información recolectada por el instrumento de la entrevista a través de las preguntas 1, 2 y 3. Primero, la implementación del GD enfrenta la necesidad de una inversión presupuestaria significativa. Esta inversión es crucial para modernizar la infraestructura tecnológica existente, lo que incluye la actualización de hardware y software necesarios para el funcionamiento eficiente de los nuevos sistemas. Además, es fundamental capacitar al personal para que pueda adaptarse y utilizar eficazmente las nuevas herramientas digitales. Esta capacitación es vital para superar la resistencia al cambio y asegurar que todos los empleados puedan gestionar los nuevos procesos de manera efectiva. Otro desafío importante es la necesidad de coordinar con otras entidades públicas para garantizar una transferencia eficiente de documentación. La integración y la interoperabilidad entre plataformas digitales son esenciales para la correcta implementación del GD. La resistencia al cambio organizacional, especialmente entre los pensionistas mayores, también representa un obstáculo significativo. Estos usuarios pueden enfrentar dificultades para adaptarse a los nuevos procesos digitales, por lo que se debe considerar estrategias específicas para facilitar su transición. Finalmente, es crucial evaluar continuamente el rendimiento de los sistemas digitales y realizar ajustes según sea necesario para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario. En resumen, para que la implementación del GD en el sistema de pensiones de la PNP sea exitosa, es necesario abordar estos desafíos de manera integral, asegurando una adecuada inversión en tecnología, capacitación del personal, y un enfoque centrado en el usuario.

En primer lugar, los resultados de nuestro análisis se relacionan con los hallazgos de Morales et al. (2020), quienes destacan que muchos países han

adoptado el enfoque de gobierno electrónico para promover instituciones públicas más eficaces y adaptativas. Este enfoque busca optimizar la interacción entre el Estado y los ciudadanos, facilitando un servicio público más accesible y claro a través del uso de tecnologías digitales y plataformas electrónicas. De manera similar, nuestro estudio identifica que la implementación del GD en la DIVPEN-PNP tiene como objetivo mejorar la eficacia y la accesibilidad de los servicios, alineándose con el enfoque descrito por Morales et al., (2020).

Además, los resultados de nuestro estudio coinciden con el análisis de Twynam (2020), que examina la transformación del GD en el Reino Unido. Twynam señala que el Reino Unido ha trabajado en colaboración con diferentes órganos estatales para llevar a cabo una transformación digital, iniciando este proceso a principios de 2017. Esta experiencia refleja un proceso de adaptación y mejora continua que también se observa en nuestro estudio, donde la implementación del GD en Perú enfrenta desafíos similares de coordinación y adaptación.

De acuerdo con el primer objetivo específico: Examinar cómo se lleva a cabo el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP. Mediante el análisis de la información recolectada por el instrumento de la entrevista a través de las preguntas 4, 5 y 6. La implementación de sistemas tecnológicos como SIGE y SISTRADOX en la DIVPEN-PNP busca mejorar la eficiencia en la gestión de expedientes y agilizar los trámites, lo cual es consistente con los objetivos del GD descritos por Morales et al. (2020). En su estudio, Morales y colaboradores enfatizan que el uso de tecnologías digitales pretende optimizar la interacción entre el Estado y los ciudadanos, haciendo los servicios públicos más accesibles y eficientes. Nuestro hallazgo de que los sistemas digitales permiten un seguimiento más detallado de los expedientes y agilizan los trámites refleja este enfoque, demostrando cómo la tecnología puede apoyar una administración más eficiente y adaptativa.

Los resultados mencionados son congruentes con la investigación de Carrasco et al. (2021), que subraya que la infraestructura tecnológica abarca todos los elementos relacionados con las TIC, y se sostiene fundamentalmente por la conectividad de redes. En nuestro estudio, la implementación de sistemas como SIGE y SISTRADOX en la DIVPEN-PNP busca mejorar la eficiencia en la

gestión de expedientes y agilizar los trámites, lo que depende en gran medida de una infraestructura tecnológica robusta y conectada.

Asimismo, los resultados de nuestro análisis coinciden con los expuestos por Funiber (2020), quien argumenta que una infraestructura sólida garantiza que el software opere de manera eficiente y efectiva durante el período planeado, proporcionando niveles superiores de servicio y rendimiento. Nuestra investigación revela que, para optimizar los procesos en la DIVPEN-PNP, es esencial mejorar la coordinación con otras entidades estatales para asegurar la notificación oportuna de decisiones judiciales y superar las barreras burocráticas actuales. Esta mejora en la coordinación interinstitucional no solo facilitará una ejecución más rápida y efectiva de los mandatos legales, sino que también asegurará que los sistemas digitales funcionen de manera óptima.

En relación con el segundo objetivo específico de esta investigación, que busca determinar cómo el gobierno digital ayudaría a cumplir con los plazos establecidos por el juzgado para dar cumplimiento a los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, se han identificado varios puntos clave a partir del análisis de la información recolectada a través de las preguntas 7, 8 y 9 de las entrevistas.

La implementación del GD en la DIVPEN-PNP está avanzando con esfuerzos notables hacia la modernización y digitalización de sus procesos. Sin embargo, actualmente no existen iniciativas específicas centradas exclusivamente en el cumplimiento de mandatos judiciales. En este contexto, el Plan Mariano Santos 2030 emerge como un paso importante, cuyo objetivo es sistematizar y digitalizar las operaciones para mejorar la eficiencia administrativa y judicial.

La integración de tecnologías digitales, incluyendo software especializado, tiene el potencial de transformar significativamente la gestión administrativa y judicial. Estas tecnologías pueden permitir cálculos precisos de pensiones, facilitar la comunicación directa con los administrados y automatizar tareas rutinarias, lo que en conjunto puede asegurar el cumplimiento oportuno de los mandatos judiciales. La implementación de estos sistemas puede reducir los tiempos de respuesta y minimizar errores, contribuyendo así a una mayor eficiencia.

Además, la introducción del Expediente Judicial Electrónico (EJE) ha demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar la transparencia y la

eficiencia en la gestión judicial. El EJE facilita el acceso público a información relevante y promueve una mayor participación ciudadana, al permitir que los administrados y otras partes interesadas puedan seguir el progreso de los casos en tiempo real. Esto no solo incrementa la transparencia, sino que también asegura que los plazos judiciales se cumplan de manera más rigurosa.

En conclusión, aunque la implementación del GD en la DIVPEN-PNP aún no se ha enfocado específicamente en el cumplimiento de mandatos judiciales, las herramientas y estrategias introducidas, como el Plan Mariano Santos 2030 y el expediente judicial electrónico, muestran un gran potencial para mejorar la eficiencia y la puntualidad en el cumplimiento de estos mandatos. La digitalización y modernización de los procesos administrativos y judiciales, respaldadas por una infraestructura tecnológica adecuada, pueden asegurar una gestión más eficaz y transparente, cumpliendo con los plazos establecidos por el juzgado

Los resultados de esta investigación tienen estrecha relación con los hallazgos de Noël (2019), que destaca que las políticas públicas juegan un papel crucial al ser herramientas que impactan en las acciones y comportamientos de las personas, contribuyendo a la transformación social y modernización del Estado en un contexto digital. En nuestro estudio, hemos observado que la implementación de políticas públicas efectivas y la modernización tecnológica en la DIVPEN-PNP pueden mejorar significativamente la eficiencia en el cumplimiento de los mandatos judiciales. La introducción de sistemas digitales, como el expediente judicial electrónico (EJE), puede facilitar un acceso más rápido y preciso a la información relevante, lo cual es fundamental para cumplir con los plazos judiciales establecidos.

Además, nuestros resultados coinciden con los expuestos por Dobrolyubova et al. (2021), que identificaron varios desafíos críticos durante la implementación y desarrollo del GD, uno de los más importantes es la insuficiente eficacia en la entrega de servicios digitales, donde las demandas y expectativas de los usuarios no siempre se cumplen, lo que genera desconfianza en la seguridad y transparencia de estos sistemas. Nuestro estudio también revela que, en la DIVPEN-PNP, existen retos similares relacionados con la integración y funcionamiento eficiente de nuevas tecnologías. Sin embargo, al igual que

(Dobrolyubova et al.,2021) se encuentra que, con la implementación de políticas públicas adecuadas, el GD puede ayudar a reducir los tiempos de espera y mejorar la ejecución de los mandatos judiciales. Esto se debe a que una infraestructura tecnológica sólida, combinada con una gestión eficiente y políticas públicas que apoyen la digitalización, puede aumentar la transparencia y la confianza en los sistemas judiciales digitales.

De acuerdo con el tercer objetivo específico de este estudio, se evaluó si el Gobierno Digital facilita la optimización y simplificación de los trámites administrativos necesarios para cumplir con los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP. Este análisis se realizó mediante la información recolectada a través de entrevistas, enfocándose en las preguntas 10, 11 y 12.

Los resultados indican que la implementación del GD en esta división ha sido notablemente efectiva gracias al uso de herramientas digitales como el Portal del C.E.J., la casilla electrónica y aplicaciones móviles específicas. Estas tecnologías han mejorado significativamente la eficiencia operativa y la interacción con abogados y el Poder Judicial.

El Portal del C.E.J. facilita la gestión en línea de trámites judiciales, permitiendo a los administrados acceder y seguir sus casos de manera más rápida y segura. La casilla electrónica ha mejorado la comunicación entre los administrados y el Poder Judicial, garantizando un intercambio de información seguro y eficiente. Además, las aplicaciones móviles específicas permiten a los usuarios consultar y gestionar sus procesos judiciales en cualquier momento y lugar, aumentando así la accesibilidad y conveniencia del sistema.

La adopción de firmas digitales y mesas de parte digital ha agilizado el cumplimiento de mandatos judiciales, permitiendo una reducción significativa en los plazos de emisión de resoluciones de cumplimiento, de un mes a solo 15 días hábiles. Esta mejora representa un avance sustancial en comparación con los tiempos anteriores, destacando la eficiencia lograda mediante la digitalización de estos procesos.

Finalmente, la digitalización de expedientes y la implementación de sistemas de gestión integrados han optimizado la administración de la DIVPEN-PNP. Estos sistemas han promovido la transparencia y eliminado barreras

burocráticas que anteriormente afectaban el proceso legal. La capacidad de gestionar los documentos y procesos de manera integrada y digital ha permitido una administración más eficiente y transparente, beneficiando tanto a los administrados como al sistema judicial en su conjunto

En primer lugar, los resultados de este estudio contrastan con los de Iberestudios (2024), quien argumenta que las TID incluyen una amplia gama de dispositivos y sistemas, desde radios y televisores hasta redes de hardware y software, así como sistemas satelitales. Según Iberestudios (2024), estas tecnologías son esenciales para la modernización integral de los mecanismos internos de los organismos estatales. Sin embargo, en el contexto específico de la DIVPEN-PNP, los beneficios observados se han centrado más en la optimización de procesos particulares y en la reducción de plazos administrativos, en lugar de una modernización completa y abarcativa. Aunque se han logrado mejoras significativas en la eficiencia operativa y la interacción, el impacto no se alinea completamente con la amplitud de beneficios que Iberestudios describe.

Por otro lado, el estudio también difiere de los hallazgos de Perales (2021), quien concluye que la implementación de mecanismos tecnológicos, como el GD, fortalece la organización administrativa de los municipios, mejora la atención al cliente y moderniza la gestión municipal. Perales destaca que tales iniciativas no solo incrementan la eficiencia operativa al reducir tiempos y costos, sino que también promueven la transparencia y fortalecen la capacidad de respuesta del gobierno. En contraste, los resultados de este estudio indican que, aunque la digitalización ha mejorado la eficiencia y reducido los plazos de emisión de resoluciones, el impacto en la transparencia y la capacidad de respuesta en la DIVPEN-PNP ha sido más limitado en comparación con lo descrito por Perales.

V. CONCLUSIONES

En este estudio se examinó cómo la adopción del GD contribuye a la satisfacción de los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, con lo cual se colige que se requiere una cuidadosa planificación estratégica, inversión en tecnología y un enfoque centrado en el usuario para superar desafíos significativos como la modernización tecnológica, la capacitación del personal y la resistencia al cambio organizacional, especialmente entre los pensionistas mayores. Esto garantizará sistemas digitales accesibles, seguros y eficientes, promoviendo la confianza y mejorando la gestión de los mandatos judiciales.

En el trabajo de investigación se examinó cómo se lleva a cabo el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP la implementación de un sistema organizativo integral y el uso de tecnología digital dentro de la DIVPEN-PNP mejoraría la eficiencia en la gestión de mandatos judiciales. Sin embargo, es crucial fortalecer la coordinación con otras entidades estatales y mejorar la infraestructura tecnológica para garantizar la notificación oportuna y la ejecución efectiva de decisiones judiciales, optimizando así el rendimiento del software y ofreciendo un servicio superior a los usuarios.

En esta tesis se determinó cómo el gobierno digital ayuda a cumplir con los plazos establecidos por el juzgado para dar cumplimiento a los mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, con lo cual se desprende que la adopción del gobierno digital en la DIVPEN-PNP, impulsada por el Plan Mariano Santos 2030, está avanzando hacia la modernización y digitalización de procesos, mejorando la eficiencia administrativa y judicial. Sin embargo, aún se enfrentan desafíos críticos en la entrega de servicios digitales y en la seguridad y transparencia en estos sistemas. Políticas públicas adecuadas pueden mitigar estos desafíos, reducir los tiempos de espera y asegurar el cumplimiento oportuno de los mandatos judiciales, contribuyendo a la transformación social y modernización del Estado en un contexto digital.

En esta tesis se evaluó si el gobierno digital facilita la mejora y agilización de las gestiones administrativas necesarios para cumplir con los mandatos judiciales, debería mejorar la eficiencia operativa, la interacción con abogados y el poder judicial, y agilizar el cumplimiento de mandatos mediante herramientas digitales como el Portal del C.E.J., la casilla electrónica y aplicaciones móviles específicas. La

digitalización de expedientes y la adopción de sistemas de gestión integrados promoverá la transparencia y eliminando barreras burocráticas, reduciendo significativamente los plazos de emisión de resoluciones. Estas mejoras optimizan los procesos administrativos y fortalecen la habilidad del gobierno para responder a las necesidades ciudadanas, sobre todo del pensionista policía que requiere que sus diversas demandas sean atendidas en el menor tiempo posible.

VI. RECOMENDACIONES

En este capítulo se detallan las siguientes recomendaciones:

La Policía Nacional del Perú debe desarrollar estrategias de planificación que incluyan inversión en tecnología moderna y capacitación continua del personal. Además, es crucial adoptar un enfoque centrado en el usuario para reducir la resistencia al cambio, especialmente entre los pensionistas mayores. Esto no solo mejorará la accesibilidad y seguridad de los sistemas digitales, sino que también fortalecerá la confianza pública y optimizará la gestión de mandatos judiciales. Según Kotter (2012) en “Leading Change”, la gestión eficaz del cambio se logra mediante una visión clara y comunicación constante.

Para optimizar el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la DIVPEN-PNP, se deben considerar dos áreas fundamentales. Primero, es esencial fortalecer la coordinación con otras entidades estatales para garantizar que las decisiones judiciales se notifiquen y ejecuten de manera oportuna y efectiva. Esta colaboración ayudará a evitar retrasos y mejorará la eficiencia del proceso. En segundo lugar, es necesario invertir en la modernización de la infraestructura tecnológica, asegurando que el software utilizado sea robusto y eficiente. Esto no solo mejorará el rendimiento del sistema, sino que también proporcionará un mejor servicio a los usuarios, promoviendo un trato adecuado y una mayor eficacia en la gestión de los casos de los pensionistas.

Se exhorta a la PNP priorizar la mejora continua de la entrega de servicios digitales, asegurando que los sistemas implementados sean accesibles, seguros y transparentes. Además, es fundamental fortalecer la confianza pública en la seguridad de estos sistemas mediante la implementación de estándares robustos de ciberseguridad y transparencia. La inversión en capacitación del personal y la coordinación efectiva con otras entidades estatales también serán clave para asegurar la notificación oportuna y la ejecución eficiente de decisiones judiciales, cumpliendo así con los plazos establecidos por el juzgado y avanzando hacia la modernización efectiva del Estado en el contexto digital.

Se exhorta a la Policía Nacional del Perú a priorizar la mejora continua en la

entrega de servicios digitales, asegurando que los sistemas implementados sean accesibles, seguros y transparentes. Es fundamental fortalecer la confianza pública en la seguridad de estos sistemas mediante la implementación de estándares robustos de ciberseguridad y transparencia. Además, se recomienda enfocar los esfuerzos en dos áreas clave: primero, fortalecer la coordinación con otras entidades estatales para garantizar una notificación y ejecución efectiva de las decisiones judiciales, lo que reducirá retrasos y mejorará la eficiencia del proceso. En segundo lugar, invertir en la modernización de la infraestructura tecnológica para asegurar que el software utilizado sea robusto y eficiente, optimizando así el rendimiento y mejorando el servicio a los usuarios. Como destaca Laudon y Laudon (2020) en "Management Information Systems: Managing the Digital Firm," la implementación de sistemas seguros y transparentes, junto con la formación continua del personal y la colaboración interinstitucional, es crucial para la eficiencia operativa y la confianza en la administración pública.

REFERENCIAS:

- Arcenales, et, al (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales. Revista multidisciplinaria de investigación*, 28-39.
<https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Baca L. (2021). E-government in Latin america: a systematic review. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*, 11(3), 66-81. Obtenido de http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/124/79
- Batista, M. de M., Hojda, A., & Fariniuk, T. M. D. (2018). A comunicação colaborativa como um caminho para a construção da cidade inteligente: o caso do Centro de Operações RIO. *Cadernos De Comunicação*, 22(2)
<https://doi.org/10.5902/2316882X29371>
- Bolaños, D. M. P. (2020). Análisis de la política de gobierno digital 2018 y sus avances y retrocesos de cara a la emergencia del covid-19 en Colombia. *REIB: Revista Electrónica Iberoamericana*, 14(1), 118-150.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7556556>
- Carrasco, F (2021). *Aplicación de la tecnología PON en el mecanismo de la plataforma de conectividad y convergencia de servicios tecnológicos para los usuarios del departamento del Cuzco- Perú, 2019* [Tesis maestría, Universidad Tecnológica del Perú]
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6165>
- Carrasco, M., Díaz, J., & Encalada, I. (2021). Infraestructura tecnológica implementada y uso de softwares educativos en el desempeño pedagógico docente del nivel secundario de la IE Politécnico Nacional del Callao, 2017. *IGOBERNANZA*, 4(15), 100–121.
<https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.129>.
- Calderón, A. (2021). Perú Digital el camino hacia la Transformación. *Amcham Perú*, 1–37
https://www.amcham.org.pe/download/Recomendaciones_Peru_Digital.pdf
- Calmett, J. (2021). *Influencia del E - gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019* [Tesis maestría, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa].
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12629>

- Chaia, M., Oliveira, A., Garcia-Muñoz, G., & Haugwitz, P. (2018). How Mexico can become Latin America's digital-government powerhouse. *McKinsey's digital*. <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/how-mexico-can-become-latin-americas-digital-government-powerhouse>
- Chereque, P. (2022). *El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2022* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87453>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023). *Estrategia de Transformación digital Chile Digital 2035*. <https://hdl.handle.net/11362/49067>
- Cuenya, L. & Ruetti, E. (2017). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 19(2), 271-277 <https://www.redalyc.org/pdf/804/80415435009.pdf>
- Dill'erva, I. (2021). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen*, 17(1), 173–186. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2396>
- Dobrolyubova E (2021). Measuring outcomes of digital transformation in public administration: Literature review and possible steps forward. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61–86. <https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0003>
- ElMassah, S., & Mohieldin, M. (2020). Digital transformation and localizing the sustainable development goals (SDGs). *Ecological Economics*, 169. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2019.106490>
- Egorova, M., Grib, V. V., Chkhutiashvili, L., & Slepak, V. (2021). "Transformation of the public administration system in the digital economy". *Acta Scientiarum Polonorum Administratio Locorum*, 20(4), pp. 295–303. <https://doi.org/10.31648/aspal.6792>
- Escola Nacional de Administração Pública (2019). *Inovação e Tecnologia na Administração Pública*. <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/123456789/524467>
- Florez, P (2020). *Nivel de Implementación del Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial del Cusco, 2022*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100225/Florez_G

[PZ-SD.pdf?sequence=1](#)

FUNIBER (2020). Infraestructura Tecnológica de Software, *Fundación Universitaria Iberoamericana*. <https://www.funiber.org/infraestructura-tecnologica-de-software>

Fuente, O. (2024). Qué son las TIC. *Iberestudios*. <https://www.iberestudios.com/noticias/que-son-las-tic-y-para-que-sirven/#:~:text=Las%20TIC%20en%20inform%C3%A1tica%20incluyen,de%20Omanera%20eficiente%20y%20r%C3%A1pida>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión Y Política Pública*, 29(1), 97–129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>

Huerta, D. (2022). El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima Periodo 2016-2019. [Tesis maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales]. <https://hdl.handle.net/20.500.13097/158>

Inga, K. (2022). Gestión de servicios y la virtualización de trámites en los centros MAC, Lima Metropolitana. [Tesis maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11895>

Manoharan, A.P., Melitski, J. & Holzer, M. (2022). Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices. *Public Organiz Rev* 23, 265–283. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>

Mohammed, K. (2020). E-government strategies as a modern perspective of learning organizations: Practical study in the directorate of work-iraq of anbar. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25, 65–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3766118>

Mamdouh, A. (2023). *Digital Government Transformation. Trends and Challenges*. https://www.researchgate.net/publication/358402330_Understanding_Digital_Government_Transformation

Morales, X., Morales-Urrutia, D, Simbaña, L., & Guerrero V. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *RISTI-Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Información*, E29. 214-224. https://www.researchgate.net/publication/341216665_Desempeno_del_gobierno_electronico_desde_una_perspectiva_comparada_a_nivel_mundial

Noël, R. (2019). Las políticas públicas y la gestión pública: un análisis desde la teoría

- y la práctica. *Revista internacional de administración*, 5, 223 – 229. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/download/1207/1125>
- Nuñez, S. (2023). *Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una gerencia subregional de Cajamarca*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107941>
- Ordoñez, S., Díaz, D., & Armijos C. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77-98. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>
- Pantoja, W. (2022). *El gobierno digital y la seguridad ciudadana en el gobierno local de la ciudad de Huanta-Ayacucho, 2020-2022*. [Tesis doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110129>
- Peralta, D. (2021). *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales–2021*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66594>
- Perales, J. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55220>
- Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. Petroglifos. *Revista Crítica Transdisciplinar* 3(1):36-42. <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/revista/metodos-inductivo-deductivoy-teoria-de-la-pedagogia-critica/>
- Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41463>
- Rincón, E & Martínez, V. (2021). Un estudio sobre la posibilidad de aplicar la inteligencia artificial en las decisiones judiciales. *DIREITO GV*, 17, 1-29. <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6172202101>
- Morillo J., Morales, I., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32–41. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Rojas, D. (2021). *Gobierno digital en el departamento del registro civil de la*

- municipalidad distrital de Laredo*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69435>
- Ruiz, M. (2020). *Gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53150>
- Ruiz, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82241>
- Silva, G. (2021). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79680>
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco, 2016*. [Tesis maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid. España]. <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>
- Sunke, G. & Trucco, D. (2012). Las tecnologías digitales frente a los desafíos de una educación inclusiva en América Latina *CEPAL*, 1. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/7be78858-1bdf-4c59-b7d2-78532198900b/content>
- Twynam, S. (2019). Enabling Effective Digital Government Transformation. *UK government*. <https://www.openaccessgovernment.org/digital-transformation-government-2/56958/>
- Tolentino, J. (2017). *Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8891>
- Tinoco, C. (2020). *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. [Tesis maestría, Universidad Externado de Colombia, Bogotá].

- <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.3485>
- Toro, A., Gutierrez, C. & Correa, L. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>
- Universidad Cesar Vallejo (2022). *Código de Ética en Investigación*.
<https://www.collegesidekick.com/study-docs/4241996>
- Ugalde, N. & Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa. *Ciencias Económicas* 31(2), 179-187.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4512073>
- Varguillas, C., Siavil, C., Bravo, M. & Patricia, C. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad: Análisis desde la mirada estudiantil. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 219-232.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28063104019/28063104019.pdf>
- Vives, T. & Hamui, L. (2021). La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativos. *Investigación en educación médica*, 10(40), 97-104.
<https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2021.40.21367>
- Ziyadin, S., Suieubayeva, S. & Utegenova, A. (2020). Digital Transformation in Business. *Digital Age: Chances, Challenges and Future* 408-415
http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-27015-5_49

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Categorización

CATEGORIA	DEFINICION	SUBCATEGORIAS	INDICADORES	CODIFICACION
Gobierno Digital	El gobierno digital es el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de las administraciones públicas para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos, aumentar la eficiencia de los procesos gubernamentales, y fomentar la transparencia y la participación ciudadana	Infraestructura Tecnológica	Software	ITS
			Sistemas	ITC
		Políticas Públicas	Recursos	PPR
		Tecnologías de La Información y Comunicación	Estado	TICE
			Innovación	TICI

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista

Buenos días, soy Alvaro Josue Flores Ossandon, estudiante de la maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo (UCV). Actualmente, estoy realizando mi tesis de maestría titulada “El Gobierno Digital, en el cumplimiento de mandatos judiciales en la División de Pensiones de la PNP”. Antes de iniciar, le agradezco su disposición para brindarme esta entrevista y recordar que toda la información que me compartirá será utilizada únicamente con fines académicos y de manera confidencial.

Objetivo de la investigación:

Analizar las percepciones acerca de los elementos que obstaculizan el reasentamiento poblacional de los ciudadanos que habitan en zonas de alto riesgo de desastres ante huaycos de Lurigancho en el 2024.

Preguntas para el entrevistado:

1. ¿ Cuáles serían los principales desafíos enfrentados en la implementación del Gobierno Digital en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú para cumplir con los mandatos judiciales?
2. ¿ Qué impacto tendría la implementación del Gobierno Digital en la eficiencia y la transparencia de los procesos relacionados con las pensiones en la PNP?
3. ¿ Qué medidas se deberían adoptar para garantizar la seguridad y la integridad de la información confidencial de los beneficiarios y pensionistas durante la implementación del Gobierno Digital?
4. ¿Cuál es el papel y la interacción del personal clave (por ejemplo, abogados, administradores de casos) en el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la División de Pensiones?

5. ¿ Cómo se asegura la División de Pensiones de que los mandatos judiciales se cumplen de manera oportuna y eficiente, garantizando al mismo tiempo la calidad y la integridad del proceso?

6. ¿ Qué recursos del estado peruano se utilizan actualmente para asegurar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones?

7. ¿ Qué iniciativas específicas del Gobierno Digital en el Perú han sido implementadas para mejorar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones?

8. ¿ Cómo mejoraría o podría mejorar el uso de tecnologías digitales con un software integrado en la División de Pensiones la coordinación interna y la comunicación con los juzgados para cumplir con los plazos establecidos en los mandatos judiciales?

9. ¿ Cómo ha mejoraría la transparencia y la rendición de cuentas del estado peruano en relación con el cumplimiento de los plazos judiciales gracias a la digitalización?

10. ¿ Qué herramientas digitales innovadoras (por ejemplo, aplicaciones móviles, portales web, sistemas de gestión en línea) se utilizan actualmente para facilitar el cumplimiento de mandatos judiciales?

11. ¿ Cómo cambiaría el tiempo de respuesta y resolución de trámites administrativos desde la implementación del Gobierno Digital en comparación con el sistema anterior?

12. ¿ Puede describir alguna innovación reciente en el sistema de Gobierno Digital que haya impactado positivamente la gestión de trámites administrativos relacionados con mandatos judiciales?

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Validación 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Javier Wilfredo Paredes Sotelo

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula 1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi categoría es: "Gobierno Digital en el cumplimiento de mandatos" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

ALVARO JOSUE FLORES OSSANDON
D.N.I 70048049

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gobierno Digital en el cumplimiento de mandatos Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA CATEGORÍA DE ESTUDIO
"GOBIERNO DIGITAL EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS".


Definición de la categoría de estudio: "El gobierno digital, es el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte del sector público para mejorar la administración y prestación de servicios a los ciudadanos, empresas y otras entidades gubernamentales. Este concepto abarca una variedad de aspectos, incluyendo la automatización de procesos, la transparencia, la participación ciudadana, la eficiencia operativa y la mejora de la accesibilidad a los servicios público"

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Preguntas sobre la implementación del Gobierno Digital		1) Cuáles serían los principales desafíos enfrentados en la implementación del Gobierno Digital en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú para cumplir con los mandatos judiciales 2) Qué impacto tendría la implementación del Gobierno Digital en la eficiencia y la transparencia de los procesos relacionados con las pensiones en la PNP. 3) Qué medidas se deberían adoptar para garantizar la seguridad y la integridad de la información confidencial de los beneficiarios y pensionistas durante la implementación del Gobierno Digital?	1	1	1	1	
Examinar cómo se lleva a cabo el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la división de pensiones (Innovación)		4) Cuál es el papel y la interacción del personal clave (por ejemplo, abogados, administradores de casos) en el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la División de Pensiones? 5) Cómo se asegura la División de Pensiones de que los mandatos judiciales se cumplen de manera oportuna y eficiente, garantizando al mismo tiempo la calidad y la integridad del proceso? 6) Qué recursos del estado peruano se utilizan actualmente para asegurar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones)	1	1	1	1	
Gobierno Digital ayudaría a cumplir con los plazos establecidos por el juzgado (Recursos)		7) ¿Qué innovaciones implementadas en el Gobierno Digital en el Perú han sido implementadas para mejorar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones? 8) Cómo mejoraría o podría mejorar el uso de tecnologías digitales con un software integrado en la División de Pensiones la coordinación interna y la comunicación con los juzgados para cumplir con los plazos establecidos en los mandatos judiciales? 9) Cómo mejoraría la transparencia y la rendición de cuentas del estado peruano en relación con el cumplimiento de los plazos judiciales gracias a la digitalización?	1	1	1	1	
Gobierno Digital facilita la optimización y simplificación de los trámites administrativos (Software)		10) Qué herramientas digitales innovadoras (por ejemplo, aplicaciones móviles, portales web, ¿sistemas de gestión en línea) se utilizan actualmente para facilitar el cumplimiento de mandatos judiciales? 11) Cómo cambiaría el tiempo de respuesta y resolución de trámites administrativos desde la implementación del Gobierno Digital en comparación con el sistema anterior? 12) Puede describir alguna innovación reciente en el sistema de Gobierno Digital que haya impactado positivamente la gestión de trámites administrativos relacionados con mandatos judiciales	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guia de Entrevista
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es analizar las percepciones del uso del gobierno digital en la policía nacional del Perú
Nombres y apellidos del experto	Javier Wilfredo Paredes Sotelo
Documento de identidad	06017755
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Grupo Rustica
Cargo	Asesor Corporativo
Número telefónico	
Firma	
Fecha	02 de julio del 2024

Validación 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Vera Esperanza Caballero Montero

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula C1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: "Gobierno Digital en el cumplimiento de mandatos" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
ALVARO JOSUE FLORES OSSANDON
D.N.I 70048049



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA CATEGORÍA DE ESTUDIO "GOBIERNO DIGITAL EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS"

Definición de la categoría de estudio: El gobierno digital, es el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte del sector público para mejorar la administración y prestación de servicios a los ciudadanos, empresas y otras entidades gubernamentales. Este concepto abarca una variedad de aspectos, incluyendo la automatización de procesos, la transparencia, la participación ciudadana, la eficiencia operativa y la mejora de la accesibilidad a los servicios público"

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Preguntas sobre la implementación del Gobierno Digital		1) Cuáles serían los principales desafíos enfrentados en la implementación del Gobierno Digital en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú para cumplir con los mandatos judiciales 2) Qué impacto tendría la implementación del Gobierno Digital en la eficiencia y la transparencia de los procesos relacionados con las pensiones en la PNP. 3) Qué medidas se deberían adoptar para garantizar la seguridad y la integridad de la información confidencial de los beneficiarios y pensionistas durante la implementación del Gobierno Digital?	1	1	1	1	
Examinar cómo se lleva a cabo el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la división de pensiones (Innovación)		4) Cuál es el papel y la interacción del personal clave (por ejemplo, abogados, administradores de casos) en el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la División de Pensiones? 5) Cómo se asegura la División de Pensiones de que los mandatos judiciales se cumplen de manera oportuna y eficiente, garantizando al mismo tiempo la calidad y la integridad del proceso? 6) Qué recursos del estado peruano se utilizan actualmente para asegurar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones?	1	1	1	1	
Gobierno Digital ayudaría a cumplir con los plazos establecidos por el juzgado (Recursos)		7) ¿Cuáles medidas implementadas por el Gobierno Digital en el Perú han sido implementadas para mejorar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones? 8) ¿Cómo mejoraría o podría mejorar el uso de tecnologías digitales con un software integrado en la División de Pensiones la coordinación interna y la comunicación con los juzgados para cumplir con los plazos establecidos en los mandatos judiciales? 9) ¿Cómo mejoraría la transparencia y la rendición de cuentas del estado peruano en relación con el cumplimiento de los plazos judiciales gracias a la digitalización?	1	1	1	1	
Gobierno Digital facilita la optimización y simplificación de los trámites administrativos (Software)		10) ¿Qué herramientas digitales innovadoras (por ejemplo, aplicaciones móviles, portales web, ¿sistemas de gestión en línea) se utilizan actualmente para facilitar el cumplimiento de mandatos judiciales? 11) ¿Cómo cambiaría el tiempo de respuesta y resolución de trámites administrativos desde la implementación del Gobierno Digital en comparación con el sistema anterior? 12) Puede describir alguna innovación reciente en el sistema de Gobierno Digital que haya impactado positivamente la gestión de trámites administrativos relacionados con mandatos judiciales	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es analizar las percepciones del uso del gobierno digital en la policía nacional del Perú
Nombres y apellidos del experto	Vera Esperanza Caballero Montero
Documento de identidad	256966668
Años de experiencia en el área	30
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Catedrática- Metodóloga
Número telefónico	
Firma	
Fecha	02 de julio del 2024

Anexo 4. Consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: “EL GOBIERNO DIGITAL, EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP”

Investigadora: [Flores Ossandon Alvaro Josue](#)

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “EL GOBIERNO DIGITAL, EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP”, cuyo objetivo es: Determinar la influencia del gobierno digital en el cumplimiento de mandatos judiciales en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú (PNP) durante el año 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución donde labora DIVPEN PNP.

Impacto del problema de la investigación.

Actualmente a Policía Nacional del Perú enfrenta problemas debido a la falta de integración documental entre la Procuraduría Pública del Sector Interior y la División de Pensiones, lo que retrasa la ejecución de mandatos judiciales y ocasiona multas elevadas. Esta situación obliga a los administrados a solicitar personalmente el cumplimiento de los mandatos judiciales.

Esta investigación se enfoca en la obtención de conocimiento nuevo que permitirá ampliar la perspectiva de las autoridades al momento de implementar el gobierno digital en un área de la Policía Nacional del Perú.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema. **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Se informa que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora [Flores Ossandon Alvaro Josue](#) y email: afloresos22@ucvvirtual.edu.pe y Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Lima, 22 junio de 2024.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: "EL GOBIERNO DIGITAL, EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP"

Investigadora: Flores Ossandon Alvaro Josue

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "EL GOBIERNO DIGITAL, EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP", cuyo objetivo es: Examinar de qué manera la adopción del Gobierno Digital ayuda a cumplir con los mandatos judiciales en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución donde labora (_____).

Impacto del problema de la investigación.

Actualmente a Policía Nacional del Perú enfrenta problemas debido a la falta de integración documental entre la Procuraduría Pública del Sector Interior y la División de Pensiones, lo que retrasa la ejecución de mandatos judiciales y ocasiona multas elevadas. Esta situación obliga a los administrados a solicitar personalmente el cumplimiento de los mandatos judiciales.

Esta investigación se enfoca en la obtención de conocimiento nuevo que permitirá ampliar la perspectiva de las autoridades al momento de implementar el gobierno digital en un área de la Policía Nacional del Perú.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Se informa que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Flores Ossandon Alvaro Josue y email: afloresos22@ucvvirtual.edu.pe y Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.
11 julio de 2024.



CIP N° 127005200
Victor Luis TOLEDO ESCOBAR
CAP SJE EP
SECRETARIO DEL TSMPSO-CUSCO

Victor Luis Toledo Escobar

Cusco 11 de julio 2024

Consentimiento Informado

Título de la investigación: "EL GOBIERNO DIGITAL, EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP"

Investigadora: Flores Ossandon Alvaro Josue

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "EL GOBIERNO DIGITAL, EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP", cuyo objetivo es: Examinar de qué manera la adopción del Gobierno Digital ayuda a cumplir con los mandatos judiciales en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución donde labora (_____).

Impacto del problema de la investigación.

Actualmente a Policía Nacional del Perú enfrenta problemas debido a la falta de integración documental entre la Procuraduría Pública del Sector Interior y la División de Pensiones, lo que retrasa la ejecución de mandatos judiciales y ocasiona multas elevadas. Esta situación obliga a los administrados a solicitar personalmente el cumplimiento de los mandatos judiciales.

Esta investigación se enfoca en la obtención de conocimiento nuevo que permitirá ampliar la perspectiva de las autoridades al momento de implementar el gobierno digital en un área de la Policía Nacional del Perú.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Se informa que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Flores Ossandon Alvaro Josue y email: afloresos22@ucvvirtual.edu.pe y Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

12 julio de 2024.

MGTR. LUDWIN FIDEL PEÑA ALCA
Ludwin Fidel Peña Alca
Lima 12 de julio 2024

Anexo 5. Reporte de similitud en software Turnitin



ARCHIVO TURNITI...



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTION PUBLICA

El gobierno digital, en el cumplimiento de mandatos judiciales en la
División de Pensiones de la PNP

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

AUTOR:

Flores, Ossandon Alvaro Josué (orcid.org/0000-0002-4526-6940)

ASESORAS:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

Dra. Esquiagola Aranda, Estrella Azucena (orcid.org/0000-0002-1841-0070)

Línea de investigación

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:


Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA - PERÚ

2024



Anexo 6. Autorización de Uso de Información Empresa

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE TRABAJOS CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 74 de 75
---	---	--

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Lima, 20 de abril de 2024

Señor (a):
CRNL PNP OSCAR ALEXIS RODRIGUEZ VALLES

CARGO:
JEFE DE LA DIVPEN PNP :

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo(a), y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi grado académico, luego de la finalización de dichos estudios.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación cuyo título se menciona a continuación:

“EL GOBIERNO DIGITAL, EN EL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS JUDICIALES EN LA DIVISION DE PENSIONES DE LA PNP”

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que, se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Alvaro Josué Flores Ossandon
DNI N° 70048049

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 74 de 75
--	--	--

Anexo 6
Autorización de uso de información de empresa

Yo Oscar Alexis Rodríguez Valles, identificado con DNI 43661329, en mi calidad de Jefe de la División de Pensiones PNP de la Policía Nacional del PERU con R.U.C N° 20165465009, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,



Al señor Alvaro Josue Flores Ossandon identificado con DNI N° 70048049 de la Carrera profesional Maestría Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Información de la función administrativa de la DIVPEN PNP.
- Procedimientos de cumplimiento de mandatos judiciales en la DIVPEN PNP.
- Información de la experiencia del profesional del personal que integra esta DIVPEN PNP.
- Realizar entrevistas al Personal PNP y Empleados Civiles de la DIVPEN PNP.
- Otras que requiera el estudiante.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional, Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, Trabajo académico, Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.





OA: 235348
Oscar Alexis RODRÍGUEZ VALLES
Coronel PNP
JEFE DE DIVISIÓN DE PENSIONES PNP
Firma y sello del Representante Legal⁶

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



DNI: 70048049

⁶ Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

MATRIZ DE DATOS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Montero	Yupanqui	Dra. Jenifer Infante Salas	Dr. Jyon Jimenez Alvarez	Dr. Ludwin Peña Alca	Dr. Victor Toledo Escobar	Dr. Alfredo Zevallos Salazar	Dra. Nancy Ossandon Flores	Interpretación
Nombre codificado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
SEXO	F	F	F	M	M	M	M	F	
EDAD	55	38	42	56	49	38	62	60	
Estado civil	C	S	C	C	S	S	D	D	
Nivel Educa	Superior	Superior	Superior	Superior	Superior	Superior	Superior	Superior	
Ocupación	Abogada	Abogada	Abogada/Sector Publico	Abogado	Abogado	Abogado	Abogado	Abogada	
Función	Abogada PNP	Abogada PNP	Docente Universitaria PNP	PNP	Abogado PNP	EP	PNP	Docente Universitaria PNP	
Tiempo que labora en esta empresa	15 años	10 años	15 años	30 años	20 años	15 años	30 años	20 años	
Area de la empresa	DIRREHUM PNP	DIVPEN PNP	EO PNP	DIVPEN PNP	DIRREHUM PNP	Tribunal Militar Policial Cusco	DIVPEN PNP	EO PNP	
P1: ¿Cuáles serían los principales desafíos enfrentados en la implementación del Gobierno Digital en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú para cumplir con los mandatos judiciales?	Entre los principales desafíos que la PNP enfrentaría con la implementación del Gobierno Digital, está el hecho que se requerirá de una mayor inversión presupuestaria para poder desarrollar la plataforma digital para el Sistema de Pensiones de la Policía Nacional del Perú, así como también para capacitar al personal y realizar campañas de concientización para los administrados.	Que se tienen diversos expedientes en deterioro y antiguos con mucha falta de información y carencia de documentación	Uno de sus primeros desafíos sería el que se afecte a dicha unidad los sistemas de cómputo de última generación, aptos para atender las necesidades de sus administrados; el segundo sería contar con el personal debidamente preparado y calificado para actualizar la data así como crear o habilitar programas para que la información necesaria este actualizada y a la vista. El tercero sería coordinar con las entidades públicas para que en forma oportuna envíen, utilizando el sistema digital, toda la documentación relacionada con la función de la División de Pensiones y el cuarto, no menos importante, que en forma paralela los administrados, hasta que se regularice el cambio, colaboren con presentar oportunamente la documentación que sustente sus pedidos	Implica abordar una variedad de desafíos técnicos, organizacionales y legales. Superar estos desafíos requiere una planificación estratégica cuidadosa, una inversión adecuada en tecnología y capacitación, y un enfoque centrado en el usuario para garantizar una transición efectiva y beneficiosa hacia un entorno digital a su vez establecer mecanismos efectivos para evaluar y monitorear el desempeño de los sistemas digitales es crucial. Esto asegura que los sistemas cumplan con los objetivos establecidos y permite realizar ajustes según sea necesario. La evaluación continua también ayuda a identificar áreas de mejora y a asegurar que los beneficios esperados de la digitalización se materialicen.	Los desafíos y retos, sería la capacitación a los usuarios ya que en su mayoría son personas de la tercera edad y desconocen el tema digital	Entre estos se incluyen la necesidad de actualizar la infraestructura tecnológica existente para soportar nuevos sistemas digitales robustos y seguros. Además, se enfrenta el desafío de capacitar al personal en el uso efectivo de estas nuevas tecnologías, garantizar la interoperabilidad de sistemas para facilitar la integración de datos y procesos, y cumplir con los estrictos requisitos de seguridad de la información para proteger los datos confidenciales de los beneficiarios y pensionistas. Asimismo, se requiere superar la resistencia al cambio organizacional y asegurar el financiamiento adecuado para sostener la implementación a largo plazo, asegurando así una transición exitosa hacia un entorno digital más eficiente y transparente	El desafío sería cumplir oportunamente con todos los requerimientos de sus administrados; brindarles una atención de calidad efectiva así como la prioridad necesaria a los mandatos judiciales. Debe mantener el flujo de comunicación constante con todas las entidades relacionadas con el servicio que brinda; necesariamente debe estar dotada con sistemas de cómputo que agilicen el trabajo y con el personal capacitado para tal efecto	Hoy en día la tecnología se ha desarrollado en todas las esferas, tanto en el sector público como privado, debiendo adaptarse las diferentes entidades a sistemas operativos modernos. La División de Pensiones de la Policía Nacional considero debe implementar programas mediante los cuales la atención, procedimiento y efectividad en la ejecución de un mandato judicial sea ágil y rápida a la que se pueda acceder digitalmente evitando horas de traslado a una oficina y engorrosos documentos que dilatan más un procedimiento administrativo	La implementación del Gobierno Digital en el Sistema de Pensiones de la Policía Nacional del Perú enfrenta desafíos significativos, incluyendo la necesidad de una mayor inversión presupuestaria, modernización de la infraestructura tecnológica y capacitación del personal, quienes deben actualizar y mantener los datos digitalmente. Además, se requiere coordinar con otras entidades públicas para el envío oportuno de documentación y superar la resistencia al cambio organizacional, especialmente entre administrados de la tercera edad. La transición exitosa dependerá de una planificación estratégica cuidadosa, inversión en tecnología y un enfoque centrado en el usuario, asegurando también la seguridad de la información y la evaluación continua del desempeño de los sistemas digitales.

<p>P2: ¿Qué impacto tendría la implementación del Gobierno Digital en la eficiencia y la transparencia de los procesos relacionados con las pensiones en la PNP?</p>	<p>El impacto sería positivo, dado que a la fecha son pocas las entidades que cumplen con los plazos obligados por la Ley de Transparencia, lo cual incrementa la confianza de parte de los administrados para con el sistema de pensiones de la PNP, así como también permitiría darle un mejor seguimiento al cumplimiento de los plazos de ejecución de sentencias judiciales.</p>	<p>La no manipulación de información vertida en el sistema, lo que resultaría en el cumplimiento de mandato judicial acorde a los hechos y normativa.</p>	<p>La administración pública de nuestro país no se caracteriza por ser muy eficiente y uno de sus causas resulta ser los trámites burocráticos y hasta innecesarios que se ve obligado a realizar cualquier interesado. En el caso de los administrados de la División de Pensiones, estando su servicio relacionado con el pago de jubilados, beneficiarios, pensiones de vejez y/o mandatos judiciales por alimentos, reparación civil y otros, pues resultaría a muy beneficioso para sus usuarios que se instale o se implemente el sistema digital en dicha entidad, por cuanto sus trámites serán atendidos oportunamente, más aun si se entiende que dichos trámites están relacionados con derechos adquiridos.</p>	<p>Sería un impacto positivo, no solo puede mejorar la eficiencia operativa al acelerar los procesos y reducir los tiempos de respuesta, sino que también puede aumentar la transparencia al hacer que la información sea más accesible y auditada. Esto conlleva a un servicio más rápido y seguro para los pensionistas, mejorando la gestión global del sistema de pensiones dentro de la institución.</p>	<p>Tendría un buen impacto, ya que se desterraría la famosa acumulación de documentos, así como ahorraría tiempo en los usuarios quienes podrían gestionar sus peticiones desde su domicilio.</p>	<p>La implementación del Gobierno Digital tendría un impacto significativo en la eficiencia y la transparencia de los procesos relacionados con las pensiones en la Policía Nacional del Perú. Al digitalizar los procesos administrativos, se reducirían los tiempos de respuesta para los pensionistas, ya que se automatizarían tareas repetitivas y se facilitaría el acceso y la actualización de la información relevante de manera rápida y segura. Además, la digitalización mejoraría la transparencia al proporcionar un registro claro y accesible de todas las transacciones y decisiones administrativas, lo que aumentaría la confianza pública en la gestión de las pensiones dentro de la institución.</p>	<p>El impacto en las personas que requieren los servicios de la División de Pensiones pues sería muy positivo por que recibirían una atención de calidad y eficiente. Sus reclamos o trámites serían atendidos prontamente. Significa un ahorro en los gastos que ahora tienen que realizar más la pérdida de tiempo y la incomodidad además del malestar por que tratándose de temas de Pensiones se entiende que está relacionado con personal que ya cumplió su tiempo servicio, pago de alimentos, reparaciones u otro, siendo esto temas de derechos ya reconocidos.</p>	<p>Evidentemente implementar programas que agilicen y resuelvan un acto administrativo acortarían plazos y costos para los solicitantes siendo mucho más ventajoso para los que acuden a solicitar una pensión.</p>	<p>La implementación del Gobierno Digital en el Sistema de Pensiones de la Policía Nacional del Perú tendría un impacto muy positivo, mejorando la eficiencia y la transparencia de los procesos administrativos. Al digitalizar los trámites, se reducirían los tiempos de respuesta y se eliminaría la acumulación de documentos, permitiendo a los usuarios gestionar sus solicitudes desde su domicilio. Esto no solo aumentaría la confianza de los administrados en el sistema, sino que también aseguraría el cumplimiento de los plazos de ejecución de sentencias judiciales y reduciría la burocracia innecesaria. Además, la digitalización facilitaría el acceso y la actualización de información de manera segura, mejorando la calidad del servicio para los pensionistas y garantizando que los derechos adquiridos sean respetados de manera más eficiente y transparente.</p>
	<p>La principal medida se debería enfocar en el desarrollo de un software encargado</p>		<p>Para garantizar la seguridad y la integridad de la información confidencial de los beneficiarios y pensionistas durante la implementación del Gobierno Digital, se deben</p>	<p>Para asegurar la seguridad y la integridad de la información confidencial de beneficiarios y pensionistas durante la implementación del Gobierno Digital, se</p>		<p>medidas clave dentro de ellas utilizar cifrado avanzado para proteger los datos tanto en reposo como en tránsito, asegurando que la información esté siempre segura. Segundo,</p>			<p>Para garantizar la seguridad de la información de los pensionistas y beneficiarios durante la implementación del Gobierno Digital en la Policía Nacional del Perú, se debe desarrollar un software especializado</p>

<p>P3: ¿Qué medidas se deberían adoptar para garantizar la seguridad y la integridad de la información confidencial de los beneficiarios y pensionistas durante la implementación del Gobierno Digital?</p>	<p>La principal medida se debería enfocar en el desarrollo de un software encargado de manejar la seguridad de los datos de cada pensionista y/o beneficiario, así como la creación de una Unidad Orgánica dependiente de la de Control de Delitos Informáticos, para afianzar la implementación segura de dichos fondos; y que a su vez, este en coordinación con la Contraloría General de la República, evitando de esta forma cualquier tipo de desviación ilegal de fondos previsionarios de los policías</p>	<p>Reporte de usuarios que incluyan o eliminen información, debiendo tal acción, contar con un respaldo y código de seguridad</p>	<p>Para garantizar la seguridad y la integridad de la información confidencial de los beneficiarios y pensionistas durante la implementación del Gobierno Digital, se deben adoptar medidas robustas de ciberseguridad. Esto incluye la implementación de sistemas de encriptación avanzada para proteger los datos en tránsito y en reposo, la utilización de autenticación multifactor para el acceso a la información sensible, y la realización de auditorías y monitoreos continuos para detectar y responder a posibles amenazas. Además, es esencial capacitar al personal en prácticas de seguridad digital y establecer protocolos estrictos para el manejo y almacenamiento de la información confidencial.</p>	<p>Para asegurar la seguridad y la integridad de la información confidencial de beneficiarios y pensionistas durante la implementación del Gobierno Digital en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú, es crucial adoptar medidas como el cifrado robusto de datos, autenticación multifactorial, control estricto de acceso basado en roles, auditoría continua, protección activa contra amenazas cibernéticas, capacitación del personal en seguridad digital, políticas claras de retención y eliminación segura de datos, así como respaldo regular y planes de recuperación de datos. Estas acciones no solo protegen los datos sensibles en todo</p>	<p>El Estado al implementar un gobierno digital deberá contratar los servicios de una empresa encargada de la seguridad del tráfico digital en dicho ente gubernamental</p>	<p>medidas clave dentro de ellas utilizar cifrado avanzado para proteger los datos tanto en reposo como en tránsito, asegurando que la información esté siempre segura. Segundo, implementar controles de acceso estrictos basados en roles para limitar el acceso a datos sensibles solo a personal autorizado. Tercero, establecer sistemas de auditoría y monitoreo continuo para detectar y responder rápidamente a cualquier actividad sospechosa o intentos de acceso no autorizados. Cuarto, capacitar al personal regularmente en prácticas de ciberseguridad y manejo seguro de información, creando una cultura de seguridad dentro de la organización. Finalmente, desarrollar y mantener políticas claras de respaldo y recuperación de datos para</p>	<p>La seguridad de la información debe ser manejada por el mismo personal que labora en dicha entidad y por el propio sistema informático con que cuenta; por eso se requiere que dicha dependencia debe ser integrada por personal debidamente capacitado y que debe contar con sistemas informáticos que este al nivel del servicio que deben prestar a sus administrados</p>	<p>Deben brindarse claves de acceso, back up de respaldo y un código a cada persona tanto al personal involucrado como a los solicitantes</p>	<p>Para garantizar la seguridad de la información de los pensionistas y beneficiarios durante la implementación del Gobierno Digital en la Policía Nacional del Perú, se debe desarrollar un software especializado en la protección de datos y establecer una Unidad Orgánica bajo la supervisión de la Unidad de Control de Delitos Informáticos, en coordinación con la Contraloría General de la República. Las medidas de ciberseguridad incluyen el uso de cifrado avanzado, autenticación multifactorial, auditorías continuas y monitoreo de actividades, así como la capacitación regular del personal en seguridad digital. Además, es crucial implementar controles de acceso basados en roles, políticas claras de retención y eliminación de datos, respaldos regulares y planes de recuperación de datos. Estas acciones protegerán la información sensible y fortalecerán la confianza en el sistema digital de gestión de pensiones</p>
			<p>Necesariamente la forma de</p>	<p>En la División de</p>		<p>Los abogados cumplir con</p>			<p>El cumplimiento de los mandatos</p>

<p>P4: ¿Cuáles el papel y la interacción del personal clave (por ejemplo, abogados, administradores de casos) en el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales en la División de Pensiones?</p>	<p>El rol activo durante el proceso de cumplimiento de mandatos judiciales, recae el del personal administrativo del Sistema de Pensiones de la PNP, así como los abogados de parte de los administrados, quienes realizan los procesos de impulso hasta la ejecución de los mandatos judiciales</p>	<p>La formulación del documento legal y resolución jefatural que permita el cumplimiento de lo ordenado por el Poder Judicial, ello cumpliendo los presupuestos legales sobre la normativa de la materia (regímenes previsionales y beneficios).</p>	<p>Necesariamente la forma de gobierno digital no solo tiene que llegar a la DIVPEN de la policía, sino al total del público que requiere o tiene un trámite pendiente con dicha entidad; entonces las notificaciones de los resultados de todo trámite llegara oportunamente tanto a la entidad como a las personas interesadas, así como a los abogados y apoderados legales. Demostrando así que la administración pública si cumple su rol protagónico en el gobierno</p>	<p>Pensiones de la Policía Nacional del Perú, varios roles clave trabajan en conjunto para cumplir con los mandatos judiciales de manera efectiva y legal. Los abogados interpretan y asesoran sobre las decisiones judiciales, asegurando la conformidad con la ley. Los administradores de casos gestionan la documentación y la comunicación con los pensionistas y sus representantes legales, mientras que el personal administrativo proporciona apoyo logístico y organizativo. Los técnicos en sistemas garantizan el funcionamiento adecuado de los sistemas digitales utilizados, asegurando la seguridad y la integridad de la información. Los</p>	<p>Tienen un rol muy importante ya que, al dar cumplimiento a los mandatos judiciales, se da una correcta administración de justicia un elemento importante en todo Estado de Derecho</p>	<p>Los abogados cumplen con las decisiones judiciales y proporcionan asesoría legal para asegurar el cumplimiento adecuado. Los administradores de casos coordinan y gestionan cada caso, asegurando que se sigan los procedimientos y plazos establecidos. El personal administrativo apoya con la documentación y comunicación necesaria para el proceso. Todos estos roles interactúan estrechamente, con los abogados ofreciendo directrices legales, los administradores de casos ejecutando y monitoreando las acciones necesarias, y el personal administrativo facilitando la operatividad y el flujo de información, garantizando así una implementación eficiente y conforme a la ley de los mandatos judiciales</p>	<p>No solo la administración debe mejorar el servicio que brinda, también los administrados o sus representantes deben necesariamente estar informados o informarse de los cambios de la División de Pensiones, para así evitar trámites innecesarios o que no corresponden</p>	<p>En el caso de los abogados son las personas que actúan en representación de los litigantes ya que estos desconocen el proceso judicial, siendo estos los encargados de hacer cumplir y efectivizar un mandato judicial que tiene fuerza de ley.</p>	<p>El cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú requiere la colaboración activa del personal administrativo y de los abogados de los administrados. Los abogados interpretan y asesoran sobre las decisiones judiciales, asegurando su conformidad con la ley, mientras que el personal administrativo gestiona la documentación y la comunicación con los pensionistas y sus representantes legales. La implementación de un gobierno digital facilitará la notificación oportuna de los trámites a todas las partes involucradas, mejorando la eficiencia y transparencia del proceso. Los directivos supervisan el cumplimiento, asignan recursos y desarrollan estrategias para asegurar la implementación eficiente y legal de las decisiones judiciales, protegiendo los derechos de los beneficiarios. La administración pública debe garantizar un servicio eficaz, y los administrados deben mantenerse informados de los cambios para evitar trámites innecesarios. La División de Pensiones de la Policía</p>
---	--	--	---	--	---	--	---	--	--

<p>P5: ¿Cómo se asegura la División de Pensiones de que los mandatos judiciales se cumplan de manera oportuna y eficiente, garantizando al mismo tiempo la calidad y la integridad del proceso?</p>	<p>La forma más adecuada, por lo menos en la práctica, depende del abogado quien realiza la defensa legal del administrado, que solicita la pensión, así como el cumplimiento de los plazos que estos solicitan conforme a ley. Sin embargo, también el rol del juez es elemental, a la hora de ponderar y computar los montos materia del proceso.</p>	<p>Todo documento ingresado a la División de Pensiones de la PNP, cuenta con número de registro, lo que permite visualizar a través de los sistemas (SIGE o SISTRADOX), la situación de cada uno de los expedientes, lo que permite el relejar la demora en su atención</p>	<p>Si continúa trabajando con información que no le llega en forma oportuna, pues no podrá demostrar eficiencia. En cambio, si se aplica la modernidad pues de seguro sus usuarios se sentirán satisfechos al ser resueltos sus trámites en un tiempo prudente</p>	<p>La División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú asegura el cumplimiento oportuno y eficiente de los mandatos judiciales mediante una estructura organizativa bien coordinada. Esto incluye la asignación clara de responsabilidades a abogados y administradores de casos, quienes interpretan y gestionan las decisiones judiciales respectivamente. El personal administrativo apoya con la organización documental y comunicativa, mientras que los técnicos en sistemas aseguran la funcionalidad y seguridad de los sistemas digitales utilizados. Los directivos supervisan el proceso global, asegurando el uso eficiente de recursos y la aplicación de estrategias. Asimismo, la División</p>	<p>Priorizando el cumplimiento de los plazos establecidos conforme a ley</p>	<p>La División de Pensiones asegura el cumplimiento oportuno y eficiente de los mandatos judiciales mediante la implementación de sistemas de gestión digital que automatizan y monitorean los plazos y procedimientos. Esto incluye el uso de software para la gestión de casos, la capacitación continua del personal en el uso de estas herramientas, y la estricta supervisión por parte de los directivos para garantizar que todas las etapas del proceso se realicen correctamente. Además, se establecen controles de calidad y auditorías regulares para asegurar que el cumplimiento de los mandatos se realice con la máxima precisión y conformidad con las normativas legales, manteniendo siempre la integridad y calidad del proceso</p>	<p>Esta efectividad, tan necesaria, no solo se va a lograr si la entidad de Pensiones se moderniza, sino que este cambio o mejora debe estar unido con el compromiso de las demás entidades del Estado para que en forma oportuna informen de sus decisiones a la División y así se pueda dar cumplimiento a todos los mandatos judiciales que tienen prioridad.</p>	<p>Actualmente la aplicación de un mandato judicial una vez notificado a la división de Pensiones pasa por un proceso interno para su real cumplimiento, dependiendo de otras áreas, lo que no sea en corto tiempo sumado a ello las falencias del aparato estatal dilatan aún más un acto que debe hacerse de manera inmediata</p>	<p>La División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú asegura el cumplimiento eficiente de los mandatos judiciales mediante una estructura organizativa coordinada. Los abogados defienden los derechos de los administrados, garantizando el cumplimiento de los plazos legales, mientras que los jueces son clave en la evaluación y determinación de los montos involucrados. Cada documento ingresado recibe un número de registro que permite su seguimiento a través de sistemas digitales, como SIGE o SISTRADOX, reflejando la eficiencia en el manejo de expedientes. La implementación de tecnología moderna agiliza los trámites, satisfaciendo a los usuarios al recibir respuestas en tiempos adecuados. Sin embargo, para mejorar aún más, se necesita una coordinación efectiva con otras entidades estatales para garantizar la notificación oportuna de decisiones, asegurando que los mandatos judiciales se ejecuten de manera rápida y efectiva, superando las barreras burocráticas actuales que</p>
---	---	---	--	--	--	---	--	---	---

<p>P6. Conforme a su experiencia, ¿Qué recursos del estado peruano se utilizan actualmente para asegurar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones?</p>	<p>El acceso a la información de parte de los administrados para darle seguimiento al estado situacional de sus procesos judiciales, así como la cercanía con el personal del juzgado y de los peritos contables, quienes cumplen un rol determinante en la ponderación de las pensiones.</p>	<p>Parte del presupuesto de la Policía Nacional del Perú, conforme lo señala la propia normativa, para de alguna forma tratar de modernizar la gestión administrativa interna de la PNP</p>	<p>Toda decisión judicial debe ser informada oportunamente a todos los involucrados en el proceso; en el caso de la DIVPEN de la policía siendo la parte más neurálgica ya que es ella quien debe actualizar la información y proceder a realizar las gestiones necesarias para cumplir con el mandato judicial</p>	<p>Actualmente, la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú utiliza recursos estatales que incluyen personal especializado como abogados y administradores de casos, así como mecanismos tecnológicos para poder tratar de agilizar los procesos administrativos y tecnológicos proporcionados por el estado peruano. Estos recursos son fundamentales para interpretar y gestionar adecuadamente los mandatos judiciales, asegurando la conformidad con las decisiones legales y facilitando la implementación eficiente y oportuna de los procesos relacionados</p>	<p>Viene a ser los recursos humanos, mejor dicho el personal PNP que labora en dicha dirección de pensiones</p>	<p>El estado maneja varios recursos para asegurar el cumplimiento de los mandatos judiciales en la División de Pensiones, incluyendo personal especializado como abogados, contadores y administradores, tecnología avanzada para la gestión digital de documentos y casos, infraestructura informática para soportar sistemas de información seguros y eficientes, y capacitaciones continuas para el personal. Además, se emplean auditorías y controles internos para supervisar y garantizar que los procedimientos se realicen conforme a la normativa legal, asegurando así la correcta implementación y seguimiento de los mandatos judiciales</p>	<p>Además del personal comprometido en esa labor están los sistemas con que cuentan cada entidad para dar cumplimiento a las decisiones judiciales. Ahora la información que manejan debe ser oportuna, para resulte eficaz, sino es así, dejaría de serlo.</p>	<p>Con respecto a recurso utilizados se entiende que existe un presupuesto anual que considera posibles situaciones como el cumplir una sentencia</p>	<p>Actualmente, la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú utiliza recursos estatales y personal especializado, incluyendo abogados y administradores de casos, junto con tecnología proporcionada por el Estado, para modernizar sus procesos administrativos. Estos recursos son esenciales para asegurar el cumplimiento eficiente de los mandatos judiciales relacionados con las pensiones. La cercanía con el personal del juzgado y peritos contables también juega un papel crucial en la evaluación y ponderación de las pensiones, facilitando así una gestión informada y conforme a la normativa legal vigente.</p>
--	---	---	---	--	---	---	---	---	---

	adecuada	verificable.		efectiva. En conjunto,					
P10: Qué herramientas digitales innovadoras (por ejemplo, aplicaciones móviles, portales web, sistemas de gestión en línea) se utilizan actualmente para facilitar el cumplimiento de mandatos judiciales?	El principal es el Portal del C.E.J., que le permite a cualquier administrado, consultar el estado situacional de su proceso judicial, así como el uso de la casilla electrónica, la misma que facilita la interacción entre el administrado, su abogado y el Poder Judicial.	Portales web, Mesa de Parte Digital y las Firmas Digitales verificables	Pienso que cualquier medio que cuente con las medidas de seguridad suficientes y que sea accesible para cualquier ciudadano, resulta suficiente si el fin es agilizar el cumplimiento de un mandato.	División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú se utilizan herramientas digitales innovadoras como aplicaciones móviles específicas para la gestión de casos judiciales, portales web donde se pueden consultar y actualizar documentos relevantes y sistemas de gestión en línea que permiten la automatización de procesos administrativos y la monitorización de	Serían los sistemas de gestión en línea	Considero que, para facilitar el cumplimiento de mandatos judiciales, se utilizan herramientas digitales innovadoras como aplicaciones móviles que permiten la gestión y seguimiento de casos en tiempo real, portales web que ofrecen acceso seguro a documentos y actualizaciones, y sistemas de gestión en línea que automatizan y optimizan los procesos administrativos. Estas herramientas mejoran la eficiencia operativa, permiten	No podría especificar cuáles son los medios que utiliza la División de Pensiones, pero lo que si es cierto que la información está registrada en las páginas Web y pueden ser consultadas en cualquier momento. Existe transparencia lo cual es gratificante y permite al interesado verificar el estado de su expediente	No existe un software o programa específico para aplicar los mandatos judicial	El uso de herramientas digitales como el Portal del C.E.J. y la casilla electrónica facilitan a los administrados consultar y gestionar sus procesos judiciales de manera eficiente, mejorando la interacción con abogados y el Poder Judicial. Además, se utilizan portales web, mesas de parte digital y firmas digitales verificables para agilizar el cumplimiento de mandatos. En la División de Pensiones de la Policía Nacional del Perú, se implementan aplicaciones móviles específicas, portales web y sistemas de gestión en línea para automatizar procesos y
P11: Cómo cambiaría el tiempo de respuesta y resolución de trámites administrativos desde la implementación del Gobierno Digital en comparación con el sistema anterior?	Sería un cambio bastante notorio, porque se reducirían los plazos y sobre todo se eliminarían varias barreras burocráticas, que tanto dificultan el cumplimiento de los plazos conforme a ley	En la actualidad y contando con pronunciamiento de Procuraduría Pública de Sector Interior, la demora en la emisión de la resolución de cumplimiento se encuentra en un aproximado de 01 mes; la implementación del Gobierno Digital acortaría el plazo en un aproximado	Tan pronto la entidad tome conocimiento debe dar proceder a darle cumplimiento, bajo responsabilidad	La automatización de procesos y la digitalización de documentos han reducido los tiempos de espera, permitiendo una gestión más rápida y eficiente de los trámites. Además, la eliminación de la dependencia de documentos físicos ha agilitado la comunicación interna y externa.	Bastante considerable al aminorar los tiempos de atención al usuario	Cambiaría que el tiempo de respuesta y resolución de trámites administrativos ha mejorado considerablemente en comparación con el sistema anterior. La automatización y digitalización de procesos han reducido los tiempos de espera, permitiendo una gestión más rápida y eficiente. Además, la eliminación de la	Si se trata de un sistema digital, el registro y trámite debe ser lo más breve posible y con respecto al resultado de la gestión va a depender de que la información para resolverlo sea obtenida o recibida oportunamente	Evidentemente acortaría plazos, tiempos, costos es importante adaptarse a los sistemas modernos y digitales que hoy día existen	La implementación del Gobierno Digital en la División de Pensiones promete reducir significativamente los plazos y eliminar barreras burocráticas que afectan el cumplimiento legal. Actualmente, la demora en la emisión de resoluciones de cumplimiento es de aproximadamente un mes, pero con el Gobierno Digital se espera acortar este plazo a solo 15 días hábiles, según el pronunciamiento de la Procuraduría Pública del Sector