



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de  
Miraflores, 2019.

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

AUTOR:

Br. John Robert Moreno Campomanes (ORCID: 0000-0001-8526-802X)

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva (ORCID: 0000-0001-6547-0159)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado.

LIMA - PERÚ

2019

**Dedicatoria:**

A Dios por guiarme siempre por el buen camino,  
a mis padres Juan y Margarita por haberme  
enseñado la perseverancia como uno de los  
principales valores en mí vida.

John

**Agradecimiento:**

Al asesor de tesis Dr. Hugo Agüero Alva, por su paciencia y esfuerzo y a los profesionales que aportaron sus conocimientos para la realización de la presente investigación.

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MORENO CAMPOMANES, JOHN ROBERT

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 01 - SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2019**

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 10:15 a.m.

### JURADOS:

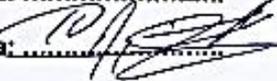
**PRESIDENTE:** Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Carlos Sixto Vega Vilca

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado Unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
Restricción ADA  
Bibliografía  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el Jurado evaluador.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, John Robert Moreno Campomanes, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado “El gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local 01-San Juan de Miraflores, 2019”, en 58 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 16 de agosto del 2019

  
\_\_\_\_\_  
John Robert Moreno Campomanes  
D.N.I. 08168211

## Índice

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Página del Jurado	v
Autenticidad	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	01
<b>II. Método</b>	13
2.1. Diseño de investigación	14
2.2. Escenarios de estudio	24
2.3. Participantes	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.5. Procedimientos	16
2.6 Métodos de análisis de la información	18
<b>III. Resultados</b>	20
3.1 Descripción de resultados	31
<b>IV. Discusión</b>	24
<b>V. Conclusiones</b>	27

<b>VI. Recomendaciones</b>	28
<b>VII. Referencias</b>	29
<b>Anexos</b>	35
Anexo 1: Matriz de categorización de datos	35
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	36
Anexo 3: Matriz de triangulación de datos	38
Anexo 4: Métodos de análisis de información – Rigor científico.	43
Anexo 5: Normas legales	44

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de categorización	17
Tabla 2: Transcripción de respuestas sobre funcionamiento gobierno electrónico	19
Tabla 3: Transcripción de respuestas de soporte de mantenimiento	20
Tabla 4: Transcripción de las respuestas de condiciones de infraestructura	21
Tabla 5: Transcripción de respuestas de facilidades de acceso	22
Tabla 6: Transcripción de respuestas de acceso de información	23

## Resumen

La presente investigación titulada: El Gobierno electrónico en la Ugel-01-San Juan de Miraflores, 2019, tuvo como objetivo conocer el funcionamiento del sistema electrónico del gobierno electrónico, esta investigación utilizó para el propósito el enfoque cualitativo de estudio de caso, empleando el método inductivo de nivel descriptivo, la técnica empleada para recolección de información fue la entrevista y los instrumentos fueron la guía de preguntas para conocer la problemática inmersa en el uso de gobierno electrónico en la Ugel-01-San Juan de Miraflores, se llegaron a las siguientes conclusiones: El sistema de información del gobierno electrónico en la UGEL 01, no está en buenas condiciones, la sistematización de la plataforma virtual tiene normativas de lineamientos pero aún no está completamente implementada, esto es aún un proceso paulatino para dar una atención eficiente al público, existe información en la web mediante el uso de las tecnologías de información-TICs, pero el usuario no sabe cómo usar dichos aplicativos que tienen beneficio para los ciudadanos, además que la plataforma de información ayudaría al ciudadano de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019.

**Palabras clave:** gobierno electrónico, sistemas, soporte, equipos

## **Abstract**

This research entitled: The Electronic Government in Ugel-01-San Juan de Miraflores, 2019, aimed to know the operation of the electronic system of electronic government, this research used the qualitative approach of case study for the purpose, using the inductive method of descriptive level, the technique used to collect information was the interview and the instruments were the guide of questions to know the problem immersed in the use of government electronic in the Ugel-01-San Juan de Miraflores, the following conclusions were reached: The electronic government information system in UGEL 01, is not in good condition, the systematization of the virtual platform has guidelines regulations but is not yet fully implemented, this is still a gradual process to give an efficient service to the public, there is information on the web through the use of information technologies-ICTs, but the user does not know how to use these applications that have a benefit for citizens, in addition that the information platform would help the citizen of UGEL 01 of San Juan de Miraflores, 2019.

**Keywords:** electronic government, systems, support, equipment.

## **I. Introducción**

En el contexto actual la tecnologías de la información y comunicación (TIC) es muy importante para las organizaciones públicas debido que presta eficiente servicio a la sociedad en sus diversos contextos, como en la salud, educación, comercio, etc.; teniendo en cuenta una entidad pública es considerada en la administración pública como la que es capaz de prestar servicio que satisfagan las necesidades del ciudadano, con menor costo posible; con miras a la implementación del Gobierno Electrónico, lo cual permite asegurar que las metodologías, procesos y actividades funcionen bien y de esta forma cumplir los objetivos de la institución y brindar un gestión de calidad en la institución. Por ello, los diversos gobiernos del mundo que lideran como las instituciones se encargan de la conducción y la administración del Estado, deben hacer y el uso de las TIC para cambiar y alcanzar la modernización de la entidad, construyendo herramientas y redes Web para dar informes de la gestión a la ciudadanía, procesos de mejora de la organización y además el funcionamiento de los servicios de las entidades públicas, en la aplicación de estándares de calidad, atenuando el cambio de los paradigmas de la gestión pública. La Modernización para la Administración Pública es la capacidad de una institución pública para dar utilidad, a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, para tener accesibilidad y rápido servicio a los usuarios. La mejora de la gestión es la locución de un Gobierno dedicado con el desarrollo económico, social más aún cultural de un país, la cual se alcanza impulsando los procesos de mejora continua e innovación en todas las entidades del estado. En redundantes circunstancias la administración pública es catalogada ineficiente por los ciudadanos en el tema de los servicios que presta. Los ciudadanos en forma constante manifiestan su desazón en relación a la calidad de los servicios de las entidades públicas precisando entre otros, la burocracia que se caracterizan por su lentitud, ineficaces y poco transparentes las gestiones de procesos y el servicio en general; más aún cuando existe la falta de técnicas de gestión apropiadas que permitan reducir el tiempo de ejecución en los procesos, la atención de baja calidad al público en general, los elevados costos de trámites, del Texto Único de Procedimientos Administrativos, entre otros, son problemas de las instituciones públicas que deben manifestar y resolver en forma acertada y eficiente en beneficio de la población. En la actualidad, las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGELs) cuentan con sistemas de información, dicho sistema permiten agilizar y ordenar de manera óptima los procesos internos, así, podemos enumerar: El

SIAF, “Sistema Integrado de Administración Financiera” que accede al manejo de la información financiera de las entidades y SIGA, sistema que integra gestión administrativa de la entidad, SINAD que integra el uso diario en el área de trámite documentario, cabe precisar que, la entidad no dispone de sistema de información transaccional que permita lograr la interacción dinámica y a la vez directa con la población o usuarios. Existe la página web de la UGEL, mediante este medio virtual, el usuario puede informarse de las actividades u otros temas del sector educativo, sin embargo dichas páginas no está actualizado la información; es por esto que el usuario tiene que apersonarse a las sedes de la UGEL para realizar un trámite administrativo. Existen deficiencias en la UGEL 01- San Juan de Miraflores, en atención de información al ciudadano, en tanto que el usuario para gestionar o hacer seguimiento al trámite de una solicitud, lo debe hacer personalmente, el modelo de la organización afecta al usuario creando una burocracia, asimismo la carencia de una adecuada infraestructura, equipamiento y gestión logística escasa hace que los trámites no sean fluidos; existe personal con penuria de conocimiento para informar, y los procesos no están articulados con el gobiernos nacional, regional y local, ya que el trámite debe ser con

N documento físico que valide el hecho, por lo que ello retrasa la gestión y la incomodidad de los usuarios y el gasto que se genera para continuar con el trámite, pudiendo ser brindado en menor tiempo posible usando la vía virtual y ello haría que la entidad pública brinde un servicio ágil y eficiente. Como se conoce se cuenta con la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), es la entidad especializada que dependía orgánicamente del Presidente del Consejo de Ministros, y se encarga dirigir como ente rector, el Sistema Nacional de Informática, y de implementar la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática; Por lo expuesto, en párrafos anteriores desarrollaremos la investigación que lleva como título “El Gobierno Electrónico en la UGEL 01 San Juan de Miraflores, 2019”, con la finalidad de brindar un servicio transparente, ágil y eficiente, que está enfocado en base a resultados que accedan repotenciar la eficiencia y eficacia de los procesos implantados dentro de la entidad pública lo que generara un aporte a los gestores públicos, a fin de mejorar el proceso de modernización y se comenzaran a implementar iniciativas que apuntaban a acercar a la ciudadanía y al Estado, mediante las nuevas tecnologías, el uso de las TICs.

Dentro de los estudios revisados se han tomado en cuenta en la presente

investigación de Ruiz (2017) en su investigación sobre el tema de *Gobierno electrónico, en un caso colombiano*, buscó qué estrategias, desarrollan los países que se encuentran en corrupción son el nivel bajo y se relaciona a la transparencia y la gestión de la información pública, se efectuó la búsqueda de los documentos en temas relacionados a la transparencia, información pública y gobierno; Por tal motivo, la investigación fue de estudio de caso, la cual examina analiza y da respuesta del cómo y el por qué suceden diversos fenómenos. Los ineficientes manejos administrativos, la falta de control y autoridad en la aplicación de la normativa vigente, desarrollan contextos adecuados para que prospere la práctica, se suma a todo ello la falta de formación de los ciudadanos en temas relacionados a la democracia y participación ciudadana. El escaso desarrollo que se le ha otorgado la administración de las instituciones del estado y el avance paulatino de implementación de redes de internet en todas las instituciones del estado. Del mismo modo Canoura (2017) en el artículo sobre el tema: *Del gobierno Electrónico municipal. en Galicia*, de México, argumento que los distintos niveles de gobierno están camino al logro del Gobierno Electrónico, incluyendo las Tecnología-TIC de la gestión interna de la institución en relación con la información brindada a los usuarios, siendo uno de ellos el portal web institucional empleada en dicha relación. Con la finalidad de adecuar los métodos de estudio existentes y tomar conocimiento del desarrollo del Gobierno Electrónico de la municipalidad Autónoma de Galicia, ha sido efectuado un estudio de aplicación a un usuario anónimo, el cual permitió averiguar la eficacia de la comunicación de las entidades municipales, mediante los medios virtuales que están a la disponibilidad de la población. Finalmente, concluyó la existencia en los medios virtuales analizados, del gobierno electrónico está poco avanzado. De la misma manera, Tijerino (2015), en México, realizó el estudio de gobierno electrónico en un municipio para conocer el desarrollo de la era digital, encontró que la administración es limitada en recursos financieros para alcanzar los retos para alcanzar la municipalidad resultados eficaces y eficientes. Por otro lado, Soto (2017), realizó el estudio sobre el rol de gobierno electrónico de Chile, con lo encontró que la tecnología empleada por la Administración Pública generan eficiencia y eficacia en los servicios a la población, y se enmarca dentro del ámbito del Gobierno Electrónico optimizando el cumplimiento de los Principios Administrativos. Del mismo modo, Católico, Suárez y Velandia (2016), realizaron el artículo sobre gobierno electrónico en América Latina, analizó el grado de avance del gobierno electrónico referente al acceso a la información, resultaron que el grado de acceso a la información de las entidades es

parcial, se presenta muchas veces posible riesgo de corrupción debido a la falta de transparencia en la gestión y una limitada rendición de cuentas, frenando un control social efectivo. Del mismo modo, Atarama (2017), realizó la investigación sobre cómo mejorar el índice de gobierno electrónico, en Piura, obteniendo que en la Municipalidad Provincial de Piura aún se encuentra en la Etapa de Información del Desarrollo de Gobierno Electrónico, asimismo en la mayoría de Instituciones Públicas se encuentra entre las Etapas de Información y de Interacción del Desarrollo de Gobierno Electrónico. Asimismo, Pérez, Mena y Arroyo (2015) en su artículo que tiene como título *Análisis general del gobierno electrónico en México*, cuyo fin tuvo como objetivo: dar una visión acerca de los beneficios que el Gobierno Electrónico ofrece sobre las actividades efectuadas por diversas institucionales gubernamentales y en la mejora de la relación que se estableció entre el gobierno, la población y las empresas por medios digitales, es necesario que el gobierno rinda cuentas y para ser transparentes ante la población. El empleo de TIC de incorporar documentación electrónica, para la industria privada y las instituciones del estado, las cuales son favorecidas con construidas adecuadamente para laborar en condiciones óptimas, empleando herramientas para el desarrollo de modelos que deben ser de acuerdo a las necesidades de la población resuelven asuntos que guardan relación con la interoperabilidad, seguridad, compatibilidad y acceso en torno a la actitud a la era digital de los ciudadanos. Del Pezo (2017), en su investigación, sobre el Gobierno Electrónico, analiza la evolución del gobierno electrónico en Ecuador, en la que evidencia los inicios y las propuestas formales existentes, quedando pendientes conocer lo lineamientos de referencias y control que permitan verificar el nivel de compromiso y participación ciudadana. De la misma manera, Páez (2011) en su artículo titulado: *El Gobierno electrónico en América Latina*, analiza los casos de América latina y determinó que hace falta, una visión del Estado distinta a aquella que se basa en la eficiencia técnica, que conduce al evidente camino de construir un gobierno electrónico que tiene como base la tecnología, a fin de proponer un modelo menos consumista de tecnología que sea conducente a resolver problemas básicos de la sociedad, teniendo como sustento el desarrollo de sistemas de información más eficientes en términos de la participación social y la calidad de los datos (Andrade y Yedra 2007: 84). Así también habría que superar la dicotomía que plantea la mayoría de los teóricos sobre la relación, por una parte el gobierno y otros actores, ya que ello corresponde a la lógica instrumental que rechazaron en este trabajo. Que propuso que el gobierno electrónico no está establecido por el Estado, sino

por la población, lo cual se traduce en un nuevo modelo de Estado organizado por el tercer sector. Asimismo, Choquenaira (2018) en su investigación titulada: *Gobierno electrónico: Barreras socioculturales políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*, tuvo el propósito de Identificar las barreras socioculturales y políticas para el acceso a las plataformas del gobierno electrónico por parte de una población quechua-hablante, realizado por el enfoque cualitativo se desarrolló una investigación de tipo fenomenológico centrado en la experiencia personal, el diseño utilizado es la etnografía, los instrumentos utilizados fueron: Guía de entrevistas, fuente documental, diario de campo, guía de observación y lista de cotejo. Los resultados evidenciaron, en el aspecto social los jóvenes se sienten excluidos de la sociedad al no tener el acceso al internet. En el aspecto cultural, la información que se encuentra en el internet se encuentran en el idioma castellano y esto puede significar un obstáculo, para aquellos pobladores originarios en el idioma quechua y en consecuencia el interés de acceder a los servicios del gobierno electrónico, así como también las creencias sobre el uso de las nuevas tecnologías. También se evidencia que muchos pobladores sienten vergüenza de no saber manejar una computadora. En cuanto a la barrera política se evidencia que el aspecto burocrático, es percibido por la mayoría de los entrevistados, para poder contar con servicios que brinda el Gobierno Electrónico, sobre el tema de seguridad de la información es todavía imperceptible por la población de estudio. En el mismo contexto Reynoso (2018), en su tesis abordada sobre *el gobierno electrónico del organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del año, 2017*, que tuvo el objetivo de saber la relación que existe entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico, la investigación fue descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de método hipotético deductivo, seleccionados 220 trabajadores por muestreo aleatorio simple. La técnica que empleada para este caso fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios medidos en escala Likert. La medición de la gestión de calidad se realizó un cuestionario (18) preguntas, de percepción en torno a las dimensiones de gestión de las personas, liderazgo y mejora continua de la información. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 66,4% indica que la gestión de calidad se ha implementado de manera inadecuada y el 67,3% señala que el gobierno electrónico se ha implementado de manera inadecuada. Se demostró además que existe relación positiva con la gestión de calidad y el gobierno electrónico en el marco de la modernización del OEFA. En la misma línea, Fernández (2018) en su investigación sobre la: *Implementación del Gobierno Electrónico en el Perú*,

cuyo objetivo fue saber lo que la ciudadanía conoce sobre la implementación del Gobierno Electrónico en la relación Gobierno a Ciudadano en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Dicho estudio fue basado en opiniones y percepción que una muestra de ciudadanos que usan el servicio en la web. Investigación de tipo cualitativo y cuya variable implementar el Gobierno Electrónico, fue empleado el diseño metodológico fenomenológico, que busco describir y comprender las experiencias del grupo en estudio empleando la entrevista semiestructurada, constituida por siete items; además se utilizó la observación, que registró datos, cuyos instrumentos ayudaron en el estudio del gobierno electrónico, a través de sus tres categorías. La investigación concluye en el portal del Ministerio de Trabajo no está actualizado con la tecnología actual. Asimismo Suarez (2014) en su investigación titulada: *Gobierno electrónico y la administración general en la Gerencia Sub Regional de Huaytara Región Huancavelica, 2014*, tuvo como objetivo general el siguiente: determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la administración general, la investigación fue considerada de tipo básica, descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, de muestra probabilística; conformado por una muestra de 122 trabajadores, se empleó los siguientes instrumentos la escala de Gobierno electrónico y la escala para medir la variable administración general, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, y resulto que existe relación del gobierno electrónico con administración general y resulto una relación positiva moderada de  $r=0.782^{**}$ , rechazando la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna. Finalmente Yadav y Yadav (2009), en su artículo expresaron que la gobernabilidad electrónica es más que un sitio web del gobierno en Internet, el documento se enfoca claramente en los beneficios de la gobernabilidad electrónica, lo que pueden hacer los gobiernos para que funcione, las soluciones para el desarrollo y los problemas de implementación que a menudo requieren cambios en los procesos gubernamentales, por ejemplo por descentralización. Los objetivos son generalmente mejorar la eficiencia y la eficacia y ahorrar costos. La fuerza motriz también puede ser la demanda pública de servicios e información en línea que aumentan la participación democrática, la responsabilidad, la transparencia y la calidad y velocidad de los servicios. La metodología se basa en el enfoque basado en casos reales para introducir el nuevo modelo de gobierno electrónico. Asimismo Criado y Gil (2013) expresaron que el gobierno electrónico en la gestión y las políticas públicas, generan información de cuentas de potencialidad para mejorar la gestión gubernamental y las políticas públicas. Por ello, el nivel de desarrollo del gobierno en los

países latinoamericanos, siendo la principal estrategia puesta en marcha a las administraciones públicas de la región. Asimismo se plantearon en la contribución de cada uno de los trabajos que forman parte de los experimentados por el-gobierno y concluye que debe existir la conectividad y las redes para concretar las innovaciones en las instituciones públicas. Dentro del marco teórico referencial se han definido que el Gobierno Electrónico, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el empleo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), de parte de las entidades del estado gubernamental, a fin de ofrecer información a la población, incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, y elevar notablemente la transparencia en el sector público así como también la participación del ciudadano (Gladys, 2004) del mismo modo Ongei (2011) explica que el gobierno electrónico se refiere al empleo del internet y las TIC por parte del Estado, con la finalidad de optimizar los servicios e información brindados a la población e incrementando la eficiencia y eficacia en la gestión pública a desarrollar principalmente la transparencia de funciones de las entidades del estado y así como la participación del ciudadano (p. 3). En este contexto Lagos (2011) expreso que el gobierno electrónico surge intensamente ligado al gobierno de los territorios de tipo nacional y sub-nacional, en el proceso de toma de decisiones en un lugar determinado que hace fácil la interacción con la población que receptiona bienes y servicios de las entidades, transparente y en forma oportuna, y más aún cuando una de ellas es parte principal para el logro local, así como para la municipalidad. Debe precisarse que Zulia (2007) expresó que los modelos exitosos de gobiernos electrónicos en el mundo se han implantado por lo general en el nivel más cercano a la ciudadanía, orientado al servicio para simplificar proceso y para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano, para aumentar la transparencia de la gestión pública y para llegar a comunidades rurales como sectores tradicionalmente excluidos. Agregando las fases de un proyecto de gobierno electrónico según Cardona (2004) lo expresó de la siguiente manera: Presencia: En la fase de los servicios que tienen la capacidad de suministrar información sobre el actuar de los usuarios, dicho de otro modo, tenemos la existencia de información en línea y la incorporación de desarrollo de búsqueda básica; permite descargar archivos y/o formularios con facilidad. Interacción: Es la fase que genera las primeras interacciones de los ciudadanos, empresas con el gobierno. Se relacionan los procesos gubernamentales a través de su perfección y simplificación, abriendo por cierto medios de comunicación hacia la población, empresas y el propio gobierno. Transacción: en esta fase se permite efectuar trámites en línea, pago

de tasas, multas e impuestos, con la existencia de la forma de pago virtual que implica el uso de tarjetas de los bancos como tarjeta de crédito o débito, y accesos de forma virtual en mejora de la comercialización, productividad y la participación de la población, por ejemplo, con la SUNAT, Municipalidades, SAT, Banco de la Nación, entre otros. En la fase Transformación: Es la fase que cambia las relaciones del gobernante con el ciudadano, se determina una forma nueva de patrón relativo a la población y una nueva manera de manejar de las instituciones públicas. Así tenemos, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), donde existe la cooperación entre instituciones del estado, además facilita la simplificación administrativa. De acuerdo a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, el gobierno electrónico puede ser observado a través de cuatro tipos, los cuales detallo: (a) Gobierno Ciudadano (G2C): Este tipo de gobierno electrónico comprende un link de comunicación por una parte un gobierno y de otra los ciudadanos o residentes. Sirve para otorgar a la población tengan acceso a trámites e información. Representado por el portal institucional de cada entidad que brinda información y trámites a seguir. (b) Gobierno a Empresa (G2B): es aquel gobierno electrónico creado para las compras estatales y para absorber información de trámites. El gobierno a la misma vez puede crear interacciones con incomparables organizaciones a través de la web. Representado por los portales información relacionada a las compras en el Perú, Así tenemos el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado, conocido como (SEACE). (c) Gobierno ha Empleado (G2E): es aquel que funciona con intranet que trabaja en las diversas entidades del estado. Es considerado como el sistema destinado a complacer las necesidades de información y servicios para el personal. (d) Gobierno a Gobierno (G2G): Es aquel que consta de transferencias de información entre organismos públicos, en el Perú, representado por el Sistema de Información Financiera (SIAF).



Figura 1: Tipos de Gobierno Electrónico G2D-G2B-G2E-G2G,

Fuente: Oficina nacional de gobierno electrónico (ONGEI)

Mediante el proceso de implementación del Gobierno Electrónico se han establecido conjuntos de contextos de políticas, sobre las cuales son implementadas las actividades que guardan relación al logro de objetivos relacionado a la estrategia Nacional de gobierno electrónico, que fue presentada por ONGEI y fue aprobada en el 2006 mediante Resolución Ministerial. Con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado en la cual se expresa como meta de acuerdo al plan de desarrollo de la sociedad de la información” (Iriarte, 2012). Asimismo la Decreto Supremo N°1412, se aprueba la ley del gobierno digital o electrónico, que establece el marco del uso de las tecnologías en las entidades del estado (2018). La Resolución Ministerial N°061-2011-PCM, aprobó lineamientos mínimos que deben contener en el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, además contiene la propuesta de lineamientos dirigidas a zonas o áreas específicas, a manera de ejemplo tenemos: la simplificación administrativa, servicios en línea por medio de Internet, y una relación más directa que debe existir entre el Estado y la población, todo ello debe constituir en un informe denominado Plan Estratégico; para este caso igualmente es evidente que continuamos refiriéndonos a un nivel básico en el gobierno electrónico. El D.S. N° 004-2013-PCM, que es la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, publicado en 2013, aprueba el Plan y la Norma teniendo como meta el 2021; esta norma tiene diversos contextos que se deben considerar:

en primer lugar, tener un enfoque crítico relacionado al Perú, un aspecto inusual que proviene del Estado ya que se tiene por práctica no permitir las debilidades y únicamente describir las fortalezas. Del mismo modo, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, señala los objetivos que describe diversas herramientas que pueden emplearse para alcanzar tal fin; Así señala “tres ejes transversales”, como son: primero, gobierno abierto, en segundo lugar gobierno electrónico y tercero gobierno interconectado. Finalmente, la cuarta norma relacionada al gobierno electrónico, es el D.S. N° 081-2013-PCM, el mismo que Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, además un informe de la evaluación de las TICs en el Perú. Según Ramírez (2002, p. 32) en el Perú se ha empezado el proceso de modernización del Estado que tiene la tendencia a orientar a las entidades de la administración pública el mismo que repercute en la población. En tal sentido, fue creada la jefatura de gobierno electrónico del PCM cuyo objetivo es organizar las decisiones tomadas, dentro del sector público y con una estrategia de consenso con el sector privado. El inicio de la era digital del Perú se realizó mediante una convocatoria a actores de las entidades públicas así como del sector privado por parte del PCM. Iniciativa que busca propiciar el planeamiento estratégico a corto plazo en el estado Peruano, en materia de sociedad de la información. Han sido conformados 7 grupos de trabajo que admitieron lograr la generación de la estrategia nacional en el contexto de gobierno electrónico. El buen funcionamiento del Internet certifica que el estado está más cerca de la población, siendo más eficiente sometiendo los plazos y costos necesarios a fin que la población y las organizaciones puedan cumplir con las normas y regulaciones detalladas dentro del proceso administrativo. Debemos conocer que la estrategia de Gobierno Electrónico se ha desarrollado en 3 temas fundamentales como son: (a) El Ciudadano considerado como Centro del Proceso; (b) La Modernización de la Gestión Pública y la Transparencia Administrativa. Finalmente, (c) El Posicionamiento Internacional. Según ONGEI, las estrategias del Gobierno Electrónico (2008): a) Estado ante la población, representado por la persona. b) Fomentar la cultura de servicio y de calidad. c) La Transparencia y descentralización y d) Eficacia de los trámites internos del sector público y economía. Además mencionó los requisitos para los proyectos de Gobierno Electrónico: son (a) Pasar de trámites esparcidos de servicios electrónicos compuestos mediante de ventanillas únicas; (b) Pasar de los trámites que son complejos a simples, La implementación de un Gobierno Electrónico dentro de un proceso que debe llevarse mediante tres etapas. La primera etapa de Experimentación, la segunda etapa de

Integración y la tercera etapa de Reinversión.(Finquelievich & Prince, 2008), a continuación, desarrollaremos cada una de las etapas. Experimentación. - La primera etapa está caracterizada por la sencillez de las aplicaciones que el Gobierno Electrónico pone a disposición de la ciudadanía, por la falta de coordinación entre las áreas de gobierno, por los esfuerzos aislados e ineficaces, por la falta de actualización permanente de la información publicada y por los altos índices asegurados de fracasos y abandonos. Todos los gobiernos electrónicos nacen desde esta etapa sin importar la etapa que alcanzan luego. Hasta los países del primer mundo en materia de Gobierno Electrónico la han sufrido indefectiblemente. En la segunda etapa Integración, se inicia la integración de los proyectos entre las diferentes áreas de gobierno, sus trabajos son más serios en lo que refiere a datos estadísticos, bases de datos limpias libres de ‘basuras’, incremento exponencial de transacciones y ventanilla única (one stop shop). En esta etapa suele haber luchas por los espacios de poder. Dependiendo de quién gane con su liderazgo y su plan, se podrá superar esta etapa. En la tercera etapa Reinversión, y última etapa de implementación se puede incluir todos los conceptos que hoy en día demanda un ciudadano sobre un Gobierno Electrónico: Transparencia, eficiencia, productividad, participación en línea y en tiempo real, atención de sus reclamos, demandas y sugerencias, diálogo, entre otros. El Gobierno Electrónico da beneficio a las instituciones gubernamentales a perfeccionar la capacidad de respuesta, en cuanto a las carencias de la ciudadanía, tratando de resolver las peticiones y en mejora la capacidad de vida de la, población. Según Valle y Veliz (2015) expresaron que el factor tiempo la respuesta a la solicitud del ciudadano es efectiva, agiliza los procesos de solicitudes de los ciudadanos, mediante la eficiencia y eficacia y existe una disminución de costos de operación del lado de las instituciones gubernamentales existiendo la transparencia en las funciones de los servidores, auditoría de gestión, acceso eficiente con mayor flujo de información continua, generando una aproximación de la administración pública al ciudadano, mediante los portales de transparencia de las entidades. La importancia se debe al incremento del proceso de globalización y al desarrollo de la nueva sociedad necesita información ágil, la ciudadanía reclaman al estado el mejoramiento del servicios públicos de los entes gubernamentales en el proceso de modernización de la gestión pública, teniendo una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a agregar, intensivamente la utilización de las TICs en los procesos del Estado, de tal forma que se complemente con otras técnicas y herramientas en numerosos contextos de la gestión. El Gobierno Electrónico obtiene la función de los procesos y de herramienta

tecnológica, herramienta para optimizar el desempeño de los actos del Estado (OCDE, 2011). A lo expuesto se planteó las siguientes preguntas ¿Cómo es el sistema de información del Gobierno Electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019?, teniendo como primer **problema específico** ¿Cómo es el funcionamiento del sistema de gobierno electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019?, seguido de ¿Cómo son las condiciones infraestructuras de gobierno electrónico de la Ugel 01 de San Juan de Miraflores – Lima, 2019? y finalmente saber ¿Cómo es el acceso de información del gobierno electrónico de la Ugel 01 de San Juan de Miraflores – Lima, 2019?

La presente investigación se justifica en la necesidad de hacer uso de instrumentos de gobierno electrónico con la finalidad de optimizar cualitativamente la gestión pública, se justifica teóricamente porque se efectuó una indagación meticulosa de los fundamentos teóricos del Gobierno Electrónico, lo que servirá para mejorar el sentido y conocimiento del comportamiento y poder establecer su influencia en la Ugel 01 de San Juan de Miraflores - Lima. La investigación tiene una relevancia metodológica diseñada con el instrumento de recolección de información (guion de entrevista) y aplicarlo con la entrevista a los que manejan la infraestructura de que dan la información de las tics de la Ugel y funcionarios; información que permitirá conocer la influencia del gobierno electrónico en la Ugel 01. Asimismo, mediante la investigación se formuló estrategias para establecer cómo influye del gobierno electrónico en el acceso a la información al público; en la transparencia de la entidad y la participación ciudadana. Asimismo, la investigación analizó los beneficios en la entidad a cerca del gobierno electrónico, mediante el cual se comprende los alcances, y la características; lo cual permitió conocer los problemas prácticos que de manera frecuente se observan en la gestión a Ugel 01 de San Juan de Miraflores - Lima. finalmente se buscó como **objetivo general** : describir el sistema de información del gobierno electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019, siendo los objetivos específicos en primer lugar describir el funcionamiento del sistema del gobierno electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019., seguido del objetivo describir las condiciones de infraestructura del gobierno electrónico de la Ugel 01 de San Juan de Miraflores – Lima, 2019 y finalmente describir como es el acceso de información del Gobierno Electrónico de la Ugel 01 de San Juan de Miraflores – Lima, 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

La metodología cualitativa, permitió comprender como los integrantes de una investigación aprecian los acontecimientos o sucesos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.381)

Se ha considerado una investigación cualitativa según Vera (2008) define como el estudio de la calidad de acciones, relaciones, argumentos, medios, e instrumentos en una situación de problema. La cual se busca lograr una descripción bolística, esto es que pretende examinar rigurosamente al detalle o actividad en particular.

#### **Nivel**

La investigación científica fue orientada a la resolución de problemas. Cuyo objetivo fue hallar respuestas a preguntas mediante el uso de procesos científicos (Baena, 2014)

La investigación es de nivel descriptivo, de acuerdo a la clasificación efectuada por de Hernández et al (2014), descriptiva, debido a que el propósito fue describir como se muestran la variable en el instante de la investigación. Conlleva a describir la información compilada y relacionada del Gobierno electrónico en la Ugel-01-San Juan de Miraflores, 2019. (Hernández, *et al.*, 2014).

Monje (2011) expresa en la investigación descriptiva el modo sistemático de características de una localidad, situación o área de interés, se describe los avances del gobierno electrónico en la Ugel 01, S.J.M.

#### **Enfoque**

Es considerado de enfoque cualitativo, la descripción y la evaluación de respuestas, por tratarse de un proceso inductivo, se fundamente con el objetivo de explicarlas, tiene amplia información interpretativa y el contexto del fenómeno (Gómez, 2012).

## **Diseño de investigación**

El diseño a emplear en la investigación fue:

El diseño estudio de casos es enfocado en las experiencias personales subjetivas de los integrantes del estudio, que nos ayuda a comprender profundamente el fenómeno y aprender de este. (Bisquerra, 2009).

### **2.2. Escenario de estudio**

El estudio se realizó en el Ugel-01-San Juan de Miraflores, en el departamento de Lima, lugar donde trabajan profesionales administrativos que brindan servicio al público de UGEL a través de medios informáticos y presenciales

La UGEL 01, ubicado en el Distrito de San Juan de Miraflores, órgano desconcentrado del Ministerio de Educación y es considerado el administrador de la educación en las diversas instituciones y programas educativos en su ámbito jurisdiccional y depende de la Dirección Regional educación de Lima.

### **2.3. Participantes**

En la investigación los participantes fueron los funcionarios o servidores profesionales que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local-01 de San Juan de Miraflores, que aceptaron participar en la investigación y laboran en la atención al público que realizan el trámite documentario en la UGEL 01.

S1: Director de la UGEL

Funciones: aprobar políticas de gestión, presidir reuniones, asesoramiento técnico, emitir Directivas y Resoluciones, nombrar cargo al jefe de área, cautelar la apropiación de recursos humanos, coordinar ejecuciones de acciones para los cumplimientos de fines de la UGEL.

S2: Coordinador

Brindar asistencia técnicas, elaborar plan de trabajo, coordinar con los jefes, asesorar para cumplir las funciones de los especialistas, realizar informes entre otros.

S3: Técnico administrativo 1

Recepcionar, verificar los expedientes, atender al público, orientar en la presentación de expedientes, registrar, clasificar, registrar y hacer seguimiento los expedientes, preparar los inventarios entre otras funciones.

S4: Técnico administrativo 2

Visar certificados de estudios, autenticar copias, custodiar las actas, verificar títulos entre otros.

S5: Técnico administrativo 3

Clasificar, registrar expedientes y otras documentaciones, atención al público, preparar inventario, archivar y hacer control de los expedientes presentados a la UGEL.

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

La investigación inicio de un proceso inductivo de análisis, de casos específicos se eleva a lo general (de los datos a las divulgaciones – no estadísticas y la teoría). (Cegarra, 2012)

La técnica empleada fue la entrevista estructurada que se basa en una guía de preguntas o esquema de cuestiones anticipadamente construido, planteada en el orden de los términos a toda la muestra entrevistadas (Bernal. 2010, p.256).

Entrevista: representa una excelente técnica de recolección de la información los ítems se basan a un listado y las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por medios escrito o electrónicos. (Ávila, 2006)

El instrumento de recolección de información fue la guía de la entrevista, material que se empela en la técnica de la entrevista, que radica en una hoja simple impresa o no impresa que contiene las preguntas dirigidas al entrevistado, en secuencia establecida. (Hernández et al, 2014)

El instrumento aplicado, fue una guía de preguntas sobre la base a los objetivos alineados en la investigación con preguntas para precisar conceptos y tener mayor información sobre los temas anhelados (Ñaupas, et al, 2014).

El guion de la entrevista definido y habiendo entrado en contacto con los entrevistadores se asegura su confiabilidad mediante la aplicación de una prueba piloto, a una persona que comparte que tiene conocimiento de la categoría investigada. En base a dicha entrevista piloto, se formularon las preguntas necesarias, con anterioridad a la aplicación para la investigación.

#### **2.5. Procedimiento**

La muestra en proceso cualitativo, que consiste en un grupo de personas, eventos, sucesos, etc., en el cual se recolecta información que es necesariamente representativa de la población que se investiga (Hernández, et al., 2014).

El procedimiento para el proceso de recolección de información fue tal como detallo: Ha sido considerado contextos éticos primordiales, en primer lugar, se les revelo a los funcionarios que participaron en la investigación, sus objetivos y lo que se esperaba de ellas, se les requirió que su acuerdo firmado y el consentimiento informado.

Inmediatamente, se aplicó una ficha de datos, a los participantes a fin de recabar información general del profesional, administrativo de Ugel-01-San Juan de Miraflores, cabe precisar que solo se aplicó la ficha de datos a los que desearon participar en el estudio.

Luego se les tomaron las entrevistas semiestructuradas a cada participante, en diferentes momentos, considerando la disposición de los participantes y del autor

La muestra para estudios cualitativos, respecto al tamaño no es muy importante desde el contexto probabilístico, puesto que el interés del investigador no ha sido generalizar los resultados de la investigación a una población más amplia. Lo fundamental es la indagación cualitativa.

Se refiere al empleo del internet y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte del Estado, con la finalidad de optimizar los servicios e información brindados a la población e incrementando la eficiencia y eficacia en la gestión pública (Ongei, 2011).

### **Procedimiento para construir una matriz de categorización apriorística**

A. Categoría 1: Gobierno electrónico

Sub categoría

A1: Funcionamiento del Sistemas de soporte técnico

A2.: Condiciones de Infraestructura

A3: Facilidad de acceso de información

Tabla 1

*Matriz de categorización apriorista*

Ámbito Temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategoría	Información de:				
							Ítems(preguntas)	Operador de TIC	Coordinador de UGEL	Director de UGEL	Técnicos
Reforma y Modernización del Estado	Agilizar los trámites de los usuarios mediante el sistema de gobierno electrónico que usando la vía virtual haría entidad pública brinde un servicio ágil y eficiente.	¿Cómo es el sistema de información del Gobierno Electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019?	Describir el sistema de información del Gobierno Electrónico de la UGEL 01, de San Juan de Miraflores, 2019?	Describir el funcionamiento del sistema del gobierno electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019.	Gobierno electrónico	Sistema de soporte técnico	¿Cómo funciona el sistema del proceso de implementación del gobierno electrónico en la atención al público?	X	X	X	
						¿Qué problemas existe en el soporte de mantenimiento a los equipos, existe las asistencias inmediatas cuando el sistema se cae, dificulta al usuario, para brindar una eficiente información?	X	X	X		
				Condiciones de Infraestructura		¿Cómo son las condiciones de los equipos de cómputo, para brindar información de acceso al público (hardware)?	X	X	X		
				Facilidad de acceso		¿Describa como es el acceso al sistema, es amigable de fácil acceso explique brevemente?	X	X	X		
						Es fácil el uso del modelo gobierno electrónico				X	
						Que información es la más requerida por el usuario.				X	
	¿La aplicación de sistemas de tramites documentarios y consultas web es de fácil acceso?				X						

## Categoría y subcategorías de la investigación

---

Categoría	Subcategoría
Gobierno electrónico	Funcionamiento del Sistemas Condiciones de infraestructura Facilidad de acceso de información

---

### 2.6. Los métodos de análisis de la información

Mediante el instrumento utilizado se realizó la entrevista estructurada, haciendo uso de una grabadora de voz y con el apoyo de una persona para las transcripciones de texto, asimismo se hizo e interpreto la información, logrando llegar a resultados favorables para conocer el gobierno electrónico.

#### **Rigor científico**

Se tuvieron aspectos éticos requeridos en la investigación, se pasó por un proceso de confiabilidad, aplicando una entrevista piloto a un funcionario con las particulares de la muestra establecida de la Ugel-01-San Juan de Miraflores, la misma que radicaba en 6 ítems, preguntas, que fueron necesarias para conseguir los objetivos del estudio, aplicándolas de esta forma a todos los colaboradores. (Palomino, 2015). Para tener mayor calidad de estudios se muestra en el anexo 04.

### III. RESULTADOS

Objetivo 1: Describir el funcionamiento del sistema del gobierno electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019?

**Tabla 2**

*Transcripción de los sujetos sobre funcionamiento del gobierno electrónico*

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5
¿Cómo funciona el sistema del proceso de implementación del gobierno electrónico en la atención al público?	Tenemos un sistema operativo que en alguna veces sufre caídas es por las maquinas no son de última generación sin embargo existe revisión de equipo de parte de los operadores de tecnología para agilizar el funcionamiento.	El sistema utilizado en la UGEL 01, es a través de la plataforma de atención al usuario y a través de la página web oficial de la entidad.	Se tiene los accesos, a los diversos del sistema de información los cuales incluyen entre otros el SIIC 01 el cual tiene como objetivo la sistematización de la gestión de Directores mediante una Plataforma Virtual que integre las diferentes Aplicaciones Informáticas, para dar cumplimiento con las metas determinadas por el Ministerio de Educación y metas de gestión institucional de la IE (gestión interna). Asimismo, se incluyen los sistemas de consulta a los expedientes presentados (SINAD), Información de IIEE, monitoreo y matrícula de alumnos, entre otros.	El sistema de atención al usuarios funciona más que todo informativo, en la página web en sección de servicios se publica noticias, normas, resoluciones oficios y comunicados, FUT, revista digital y plataforma virtual para que los usuarios en este caso los directores y docentes estén informados con respecto a la UGEL. De atención al usuario o plataforma digital podemos encontrar las noticias de actualidad relacionados a sector educación informando a la comunidad de la UGEL de las actividades que se realiza, y también todos los procesos que se lleva en la UGEL.	A modo particular me parece fácil, pero el ciudadano de a pie no está bien informado del modelo mencionado, hay que masificar sus beneficios

Respecto a esta pregunta los entrevistados consideran que el funcionamiento operativo de las maquinarias que se usan en la Ugel no están en buenas condiciones, asimismo expresaron que el sistema de la Ugel se atiende mediante la plataforma de la página institucional, sin embargo los operadores que trabajan en atención a los usuarios expresaron que el sistema de información tiene como objetivo la sistematización de la gestión de Directores mediante una Plataforma Virtual, que integre las diferentes Aplicaciones Informáticas, de la misma manera

el técnico opina que el ciudadano tiene muchos beneficios de la plataforma de información de los servicios pero el usuario no está informado, existe falta de difusión al público en la Ugel 01.

**Tabla 3**

*Transcripción de las respuestas de los sujeto sobre soporte de mantenimiento de equipos*

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5
¿Qué problemas existe en el soporte de mantenimiento a los equipos, existe las asistencias inmediatas cuando el sistema se cae, dificulta al usuario, para brindar una eficiente información?	Contamos con equipos obsoletos, con memorias antiguas, un sistema SINAD que no se adecua al requerimiento del usuario	En la Ugel 01-SJM, existe el equipo de tecnología e informática - ETI, encargarse de dar asistencia técnica a los equipos tecnológicos de la entidad, la cual realiza el mantenimiento correctivo cuando es necesario.	Normalmente ninguno los casos de reportes de incidentes son atendidos con la inmediatez que amerita el caso, dado que la recurrencia de pedidos de información no debe detenerse.	El problema principal con el mantenimiento de los equipos es tener la disponibilidad del mismo ya que el usuario lo usa constantemente para la atención al público y no se cuenta con una computadora de respaldo, el mantenimiento de los equipos se realiza normalmente cuando el usuario ya no tenga público que atender. Si se cae algún sistema de información o el sistema operativo de la computadora presenta fallas este problema es atendido rápidamente por el personal de soporte de la oficina de tecnologías de la información para asegurar la continuidad de la atención al público.	Si, se ha desarrollado el sistema Alertex, por cuanto nos ayuda a llevar el control de atención y plazos por expedientes. Los equipos que maneja el personal de la UGEL 01, son modernos y veloces cuentan con la última tecnología. Si, en lo que cabe soportan los sistemas y programas que se manejan.

En la pregunta dos del primer objetivo, el coordinador expreso que los equipos que tiene la Ugel son obsoletos con memorias antiguas, de otro lado el Director dijo que existen equipos de tecnologías que brindan asistencia técnica cuando lo requieran los operadores; sin

embargo los operadores afirmaron que el mantenimiento de equipos es una problemática ya que cuando existe avería no tiene otro equipo para sustituir al que están en uso, asimismo cuando existe la caída del sistema es atendido inmediatamente, para continuar con la atención del público, sin embargo el técnico expreso que para el soporte de equipos se ha desarrollado el sistema Alertex, que sirve para el control de atención y plazos por expedientes y considera que los equipos que maneja el personal de la UGEL 01, son modernos y veloces cuentan con la última tecnología y soportan los sistemas y programas que se manejan en al Ugel 01.

Objetivo 2: Describir las condiciones de infraestructura del gobierno electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019

Tabla 4

*Transcripción de las respuestas de los sujeto sobre condiciones de infraestructura*

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5	
¿Cómo son las condiciones de los equipos de cómputo, para brindar información de acceso al público (hardware)?	No está muy difundida la plataforma en la UGEL, podría decirse que está en pañales. Hay facilidad de acceso para brindar información solicitada por los ciudadanos.	Anualmente realiza diagnóstico ver condiciones que se encuentran para los equipos de cómputo y se repone las que están en estado y se actualiza software permanentemente de acuerdo a la necesidad.	se realiza un diagnóstico para las condiciones en un calificador donde el público al finalizar la atención se califica mediante ese dispositivo su percepción de cómo fue atendido.	Los equipos de cómputo cuentan con un calificador donde el público al finalizar la atención se califica mediante ese dispositivo su percepción de cómo fue atendido.	Los equipos de cómputo de la UGEL son máquinas de mediana y alta generación (procesador core i5 y i7) que tienen todos los implementos para funcionar de forma adecuada. Cada computadora cuenta con sus propios inmobiliarios, estabilizador, CD-ROM, etc. En dicho conjunto se incluyen	En las oficinas tenemos equipos que no han sido renovados a tiempo ya expiraron la garantía debemos hacer un back up para guardar nuestros archivos.

En este objetivo, y respecto a esta pregunta, el coordinador expreso que las condiciones de los equipos es buena y existe acceso de información solicitada por los ciudadanos, pero observa que este sistema no está difundida en amplitud; asimismo el director mencionó que los equipos de cómputo están en condiciones ya que estos son reemplazados anualmente previo diagnóstico de

los equipos de cómputo y se actualiza el software permanentemente de acuerdo a la necesidad, asimismo los operadores informaron que los equipos de cómputo de la UGEL son máquinas de mediana y alta generación (procesador core i5 y i7) que tienen todos los implementos para funcionar de forma adecuada. Cada computadora cuenta con sus propios invernaderos, estabilizador, CD-ROM, etc. Por otro lado el técnico afirma que los equipos son fáciles de manejar ya que se encuentran en buenas condiciones.

Objetivo 3: Describir como es el acceso de información del gobierno electrónico de la Ugel 01 de San Juan de Miraflores – Lima, 2019.

**Tabla 5**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la facilidad del acceso al sistema*

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5	
¿Describa como es el acceso al sistema, es amigable fácil explique brevemente?	No, existe 30 personas que a diario informan sobre el estado de los expedientes, si el usuario pudiera utilizar la plataforma virtual esos usuarios tranquilamente podría cumplir mayores funciones en el campo para el cual fue contratado	30 personas que diario informan sobre los expedientes, si el usuario pudiera utilizar la plataforma esos usuarios tranquilamente podría cumplir mayores funciones en el campo para el cual fue contratado	Considero que es amigable tanto la plataforma como la página web, dependiendo o mucho del trato del personal de la entidad a los usuarios y la página oficial es fácil de ingresar y acceso rápido.	Se ingresa desde el portal web de la UGEL 01 ( <a href="https://www.ugel01.gob.pe/">https://www.ugel01.gob.pe/</a> ) seguidamente al link de Portafolio	El acceso al sistema es muy fácil y sencillo, prender la computadora, entrar a la página web de la ugel, donde pueden seleccionar los iconos de su interés,	A modo particular parece fácil, pero el ciudadano de a pie no está bien informado del modelo mencionado, hay que masificar sus beneficios.

Respecto a este objetivo, en esta interrogante, el coordinador expresó que existe hasta 30 ventanillas con personal disponibles que a diario informan sobre el estado de los expedientes, es decir existe el acceso a la plataforma virtual, asimismo el Director considero que es amigable el acceso a la plataforma de la página web de la Ugel, y de fácil acceso rápido para el ingreso, del mismo modo los operadores manifestaron que se pueden ingresar por el portal web para seguir los servicios brindados por la Ugel, existe diversos iconos para poder acceder a los diversos sistemas de la Ugel, sin embargo el técnico opina que es fácil, para el ciudadano tener la información lo cual resulta de beneficio para el ciudadano.

**Tabla 6**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre el acceso a la información*

<b>Pregunta</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>	<b>S5</b>
Existe facilidad de acceso para brindar información solicitada por los ciudadanos	Tiene la capacitación del caso, así como el respaldo técnico de las demás áreas ante cualquier solicitud de información especializada	Aún está en proceso, la página web de la UGEL es amigable y fácil acceso, donde los directores y docentes pueden revisar documentos de interés que están colgados en sección de noticias, y normas y resoluciones, también pueden ver todo los procesos relaciones con asensos, nombramiento y contrato de docentes y administrativos. Así mismo toda la actividad del director de la UGEL.	Existe facilidad pero el usuario no sabe hacer el uso de esta herramienta que existe este medio virtual.

Respecto a este objetivo, solo se entrevistó a los operadores y el técnico, que expresaron que existe respaldo técnico en la página web de la UGEL es amigable y fácil acceso, para los directores y docentes existen noticias de interés de procesos relaciones con asensos, nombramiento y contrato de docentes y administrativos. Así mismo toda la actividad del director de la UGEL.

#### IV. Discusión

De acuerdo los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación y compararlos con los resultados alcanzados en otros estudios de investigación indicamos que:

Los hallazgos encontrados en la presente investigación del sistema de información del Gobierno Electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019, se obtuvieron que existe información en la plataforma de la Ugel para los ciudadanos y puedan tener acceso al portal institucional sin embargo los ciudadanos no están familiarizados con estas herramientas lo cual genera que concurren a la Ugel en forma presencial a realizar sus gestiones administrativas, esta plataforma conecta las redes y las tecnologías están innovando la administración pública de la Ugel no obstante la población no conoce de las existencias de estos sistemas que le ayudarían en hacer el mejor uso de TIC, lo cual se corroboran con Criado y Gil (2013) en su artículo sobre gobierno electrónico, expresaron que la gestión y las políticas públicas, cuentan las potencialidades para mejorar la gestión gubernamental, abordando el nivel de desarrollo de los países latinoamericanos, así como las principales estrategias puestas en marcha a las administraciones públicas de la región y concluyeron que debe existir la conectividad y las redes para concretar las innovaciones en las administraciones públicas para el ciudadano. Asimismo, Pérez, Mena y Arroyo (2015) en su artículo: *Análisis general del gobierno electrónico en México*, expresaron que los medios digitales es una herramienta de transparencia, además de rendición de cuentas a la población con el empleo del TIC de incorporar documentación electrónica, para las instituciones del estado, las cuales son favorecidas y construidas adecuadamente para laborar en condiciones óptimas, que guardan relación con la interoperabilidad, seguridad, compatibilidad y acceso en torno a la actitud a la era digital de los ciudadanos. Asimismo, contextualmente, la Ongei (2011) explica que el gobierno electrónico es emplear el internet y las TIC por parte del Gobierno, con la finalidad de optimizar los servicios brindados a la población incrementando la eficiencia y eficacia en la gestión pública a desarrollar de las entidades del estado y así como la participación del ciudadano (p. 3).

De otro lado los resultados obtenidos en categoría sistemas de soporte técnico en la investigación fueron que si bien es cierto existe un soporte técnico pero se da cuando el sistema se cae o existe avería se soluciona en el mismo lapso que se está atendiendo al usuario, siendo este incómodo para el público observar esta dificultad de la plataforma

esperar que el sistema regrese a su funcionamiento, todo ello se podría evitar si existiera un control preventivo para evitar incomodidades en la presencia del usuario realizando la espera de la atención, debemos precisar que existió una limitación en la investigación, ya que no se encontró muchos estudios que se relacionan de manera directa con la condiciones de infraestructura del estudio, sin embargo Fernández (2018) en su investigación sobre: El Gobierno Electrónico en las entidades Públicas del Perú, tuvo percepciones de ciudadanos que usan el servicio a través del portal web, concluyendo que el portal del Ministerio de Trabajo no está actualizado con la tecnología recién en la plataforma al público. Del mismo modo Canoura (2017) en el artículo titulado: Método y estudio del gobierno Electrónico municipal, argumento que los distintos niveles de gobierno están camino al logro del Gobierno Electrónico, incluyendo las Tecnología-TIC de la gestión interna de la institución en relación con la información brindada a los usuarios, siendo uno de ellos el portal web institucional empleada en dicha relación. Por otro lado contextualmente Zulia (2007) expresó que los modelos exitosos de gobiernos electrónicos en el mundo se han implantado más cercanos a la ciudadanía, orientado al servicio para simplificar proceso y para acercarse al ciudadano, para aumentar la transparencia de la gestión pública.

En el mismo contexto, la categoría condiciones de infraestructura con los equipos no son buenas debido a la falta de renovación en el momento adecuado para evitar que estas se averíen o cumplan su ciclo de vida en la presencia de atención a los usuarios, los cambios de equipos deben ser realizados anualmente y deben ser de alta generación, para agilizar la atención mediante los sistemas del portal de la Ugel debo precisar que respecto a esta categoría hubo una limitación en el presente investigación, porque que no se encontró antecedentes que se relacionan de manera directa, mientras que Páez (2011) en su artículo abordado en: *El Gobierno electrónico en América Latina*, analiza los casos de América latina y determinó que hace falta, que los países deben conducir a construcción del gobierno electrónico que tiene como base la tecnología, que ayudaría a resolver problemas de la sociedad; de otro lado Suarez (2014) en su investigación titulada: Gobierno electrónico y la administración general en la Gerencia Sub Regional de Huaytara Región Huancavelica, 2014, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el gobierno electrónico y la administración general, y concluyó que existe relación del gobierno electrónico con administración general. Contextualmente se expresó que el gobierno electrónico da beneficio a las instituciones gubernamentales a perfeccionar la capacidad de respuesta, tratando de

resolver las peticiones y en mejora la capacidad de vida de la población. Según Valle y Veliz (2015) expresaron que el factor tiempo es la respuesta al ciudadano agilizando los procesos de solicitudes de los ciudadanos, mediante la eficiencia y eficacia y existe una disminución de costos de operación del lado de las instituciones gubernamentales existiendo la transparencia en las funciones de los servidores, generando una aproximación al ciudadano, mediante los portales de transparencia de las entidades.

De acuerdo a los hallazgos encontrados en la presente investigación sobre la facilidad de acceso a la información, es amigable la plataforma para tener la información correspondiente sin embargo el público que concurre a la Ugel no conoce de estas plataformas y o esta familiarizados con la tecnologías de información, sin embargo no coinciden con los antecedentes analizados relacionados directamente por Ruiz (2017) en su investigación titulada: Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública que es orientada por la transparencia: caso colombiano, buscó qué estrategias, desarrollan los países que se encuentran en corrupción son el nivel bajo y se relaciona a la transparencia y la gestión de la información pública, se efectuó la búsqueda de los documentos en temas relacionados a la transparencia, información pública y gobierno. El escaso desarrollo que se le ha otorgado la administración de las instituciones del estado y el avance paulatino de implementación de redes de internet en todas las instituciones del estado; de otro lado Reynoso (2018), en su estudio sobre el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del año, 2017, los resultados obtenidos evidenciaron que el 67,3% señala que el gobierno electrónico se ha implementado de manera inadecuada. Contextualmente la OCDE afirmó que la utilización de las TICs en los procesos del Estado, se complementan con otras técnicas y herramientas en numerosos contextos de la gestión. El Gobierno Electrónico obtiene la función de los procesos y de herramienta tecnológica, herramienta para optimizar el desempeño de los actos del Estado (2011).

## **V. Conclusiones**

### **Primera:**

El sistema de información del gobierno electrónico en la UGEL 01, no está en buenas condiciones la sistematización de la plataforma virtual, a pesar que existe normativas que dan lineamientos para la implementación, esto es aún un proceso paulatino para dar una atención eficiente al público, existe información en la web mediante el uso de las tecnologías de información-TICs, pero el usuario no sabe cómo usar dichos aplicativos que tienen beneficio para los ciudadanos, además que la plataforma de información es ayuda para el ciudadano de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019.

### **Segunda:**

El funcionamiento del soporte técnico, tiene dificultades, porque existen equipos obsoletos, y están no están siendo dadas en mantenimiento, asimismo existe poca capacidad de memorias de las pc, a pesar que se diagnostica los equipos de cómputo y se actualiza el software de acuerdo a la necesidad de los operadores de la UGEL,

### **Tercera:**

Respecto a este objetivo, las condiciones de infraestructura, no se están realizando un mantenimiento preventivo y correctivo para tener mayor velocidad y no exista averías en los ordenadores de la UGEL, además que el personal interno custodia su propia información para evitar perder datos hasta mejorar las condiciones de las computadoras, asimismo también se caen los sistemas para atender al público.

### **Cuarta:**

Respecto al objetivo acceso de información del gobierno electrónico, es fácil el acceso para el ingreso a los link de información sin embargo no hay difusión por parte de los administrados de la Ugel de fomentar el uso de este medio para así descongestionar la oficina de atención de la Ugel en la que atiende 30 ventanillas en la actualidad.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera:**

Sugerir para futuras investigaciones de tipo cualitativa ampliar en esta categoría para tener en la misma línea otras perspectivas de la implementación del gobierno electrónico, recomendando que el gobierno central amplíe los recursos para terminar de implementar esta plataforma para el fácil acceso de información al público.

### **Segunda:**

Para optimizar el funcionamiento del sistema de gobierno electrónico en la UGEL 01, de San Juan de Miraflores, se sugiere que el personal encargado de la oficina de tecnología sea capacitado en el fortalecimiento del funcionamiento de soporte de los programas para agilizar y resolver rápidamente la presencia de averías.

### **Tercera:**

Sugerir que los equipos informáticos deben tener un mantenimiento preventivo para evitar improvisar y arreglar en el momento que se cae el sistema; el uso de la tecnología permiten almacenar archivos virtuales con numerosa cantidad de documentos, que actualmente son custodiados en los almacenados de la entidad y son archivados físicamente ocupando espacio y difícil manejo de los mismos.

### **Cuarta:**

Continuar implementando mecanismos de información y promoción y a la vez realizar campañas de concientización y capacitaciones por parte de la UGEL 01 al público en general, para que los usuarios hagan uso de la plataforma que faciliten atención y puedan realizarlos desde su domicilio.

## Referencias

- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Atarama, M. (2015). *Modelo de E-Gobierno para mejorar el índice de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016*. (Tesis de magister). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado <https://bit.ly/2PceAYh>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. (1ª ed.). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). Colombia: Pearson Educación de México Ltda
- Bieito, M. (2015). *Planificación Estratégica del Gobierno Electrónico Departamental en Uruguay*. (Tesis Doctoral). Universitat Oberta de Catalunya). Recuperado de <http://bit.ly/2y1wDCK>
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de investigación y diagnóstico*. MIDE (2ª ed.). Madrid: La Muralla S.A.
- Canoura, V. (2017). *Método y estudio del gobierno Electrónico municipal. Propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia*. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/62503>
- Católico, D., Suárez S., y Velandia J. (2015). *El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina*. Revista Logos, Ciencia & Tecnología ISSN: 2145-549X. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Cardona, D. (2004). *El gobierno electrónico una herramienta estratégica de toma de decisiones*. En Universidad Empresa Colombia, Vol. 2, Issue 3-4, p. 20- 45. 25 p. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/290/29036968002/>

- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Diaz de Santos.
- Choquenaira, y. (2018) *Gobierno electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*, (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú,
- Criado, J. Y Gil , R. (2013). *Electronic Government, Management and Public Policies: Current Status and Future Trends in Latin America*. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001)
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Secretaria de Gestión Pública. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM. Presidencia del Consejo De Ministros. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- Decreto Supremo N° 061-2011-PCM. Presidencia del Consejo De Ministros. Recuperado de [http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resol\\_ministeriales/2011/RM-061-2011-PCM.pdf](http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resol_ministeriales/2011/RM-061-2011-PCM.pdf)
- Decreto Legislativo N°1412. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- Del Pezo, E.(2017). *Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana*. INNOVA Research Journal 2017, Vol 2, No. 8, 141-154. Recuperado de <https://dialnet.urrioja.es>
- Fernández, E. (2018). *Implementación del Gobierno Electrónico en las entidades Públicas del Perú*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Finquelievich, S., & Prince, A. (2008). *Gobiernos locales y ciudades digitales*. Seminario «La Conectividad y las Políticas de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Locales de Iberoamérica», 12-13. Recuperado de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/goblocales-ciud-dig.pdf>
- Gladys, S. (2004). *Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública*. Revista de Derecho, 1, 1-23. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. (1ta.ed.). México: Red Tercer Milenio S.C. Recuperado de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/ Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/ Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta.ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Iriarte, E. (2012). *Marco Legal para el internet en el Perú*. Exploracion Inicial. Derecho y Sociedad, 2-9. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/13073/13685>.
- Lagos, R. (2011). *Gobierno electrónico municipal*. Santiago, Chile: editorial CIPOD.
- Ley N° 27658- *Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado*. Recuperado de <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>
- Manual de Organización y Funciones (2013).UGEL 01 –SJM. Recuperado de [http://intranet.ugel01.gob.pe/doc\\_oldweb/dmdocuments/UGEL01-ROF\\_Y\\_MOF%2003-05-16.pdf](http://intranet.ugel01.gob.pe/doc_oldweb/dmdocuments/UGEL01-ROF_Y_MOF%2003-05-16.pdf)
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa*. Colombia. Recuperado de <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>

- Montero, M. (2011). *Introducción a la psicología comunitaria; Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014) *Metodología de la investigación*. (4ta. ed.). Bogotá: Ediciones de la U..
- Organización para la Cooperación y el desarrollo Económicos- OCDE. (2011). *Hacia una gestión más efectiva y dinámica en México*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/54551E9A3A59BD7C05257C4300714EF8/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Gestion\\_publica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54551E9A3A59BD7C05257C4300714EF8/$FILE/1_pdfsam_Gestion_publica.pdf)
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática- ONGEI. *Una mirada al gobierno Electrónico en el Perú*. P. 27.
- Organismo de las Naciones Unidas (2011). *Gobierno electrónico*. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/tic-educacion>.
- Páez, A. (2011) *El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica*, Recuperado de: <http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf>
- Palomino, J., Peña, Zevallos, G y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Pérez, R, Mena y Arroyo (2015). *Análisis general del gobierno electrónico en México. Revista de Tecnología y Sociedad*. Año 5, número 9. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>.
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (2013). Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Ramírez, A. (2018). *Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de Mala – Cañete, año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Reynoso, O. (2018). *Gestión de la Calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del año, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso\\_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Resolución Ministerial N°061-2011-PCM. Presidencia de Consejo de Ministro. Recuperado de [http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resol\\_ministeriales/2011/RM-061-2011-PCM.pdf](http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resol_ministeriales/2011/RM-061-2011-PCM.pdf)

Ruiz, E. (2017). *Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública que es orientada por la transparencia: caso colombiano*. Recuperado de [http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/22373/33101205\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/22373/33101205_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Software AG- Alianza Sumaq (2006). *Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en Iberoamérica*. Recuperado de [http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/egov\\_municipal\\_iberoamerica\\_catedra\\_2006.pdf](http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/egov_municipal_iberoamerica_catedra_2006.pdf)

Soto, M. (2017). *El rol de gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es>.

Suarez, E. (2014) *Gobierno electrónico y la administración general en la Gerencia Sub Regional de Huaytara Región Huancavelica*, Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6490>

Tijerino, X. (2015). *El Gobierno Electrónico en el Municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital*. Revista electrónica del Centro de estudios en administración pública. Recuperado de [https://www.google.com/search?q=tesis+de+gobierno+electronico+en+mexico&rlz=1C1EJFC\\_enPE854PE8](https://www.google.com/search?q=tesis+de+gobierno+electronico+en+mexico&rlz=1C1EJFC_enPE854PE8)

54&oq=tesis+de+gobierno+electronico&aqs=chrome.1.69i57j0l5.11117j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Vera, L. (2008). *La investigación cualitativa*. Universidad interamericana de Puerto Rico.

Yadav, N. y Yadav, H.(2009). An electronic government model based on case study approach. *Electronic Government, an International Journal (EG)*, Vol. 6, No. 4, 2009. Recuperado de <http://www.inderscience.com/offer.php?id=27787>

Zulia, U. (2007). *Gobierno Electrónico en el Municipio Venezolano*. (R. V. de Información, Ed.) (Sexta). Maracaibo. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/823/82340205.pdf>

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORISTICA

Ámbito Temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategoría	Información de:				
							Ítems(preguntas)	Operador de TIC	Coordinador de UGEL	Director de UGEL	Técnicos
Reforma y Modernización del Estado	Agilizar los trámites de los usuarios mediante el sistema de gobierno electrónico que usando la vía virtual haría entidad pública brinde un servicio ágil y eficiente.	¿Cómo es el sistema de información del Gobierno Electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019?	Describir el sistema de información del Gobierno Electrónico de la UGEL 01, de San Juan de Miraflores, 2019?	Describir el funcionamiento del sistema del gobierno electrónico de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, 2019.	Gobierno electrónico	Sistema de soporte técnico	¿Cómo funciona el sistema del proceso de implementación del gobierno electrónico en la atención al público?	X	X	X	
							¿Qué problemas existe en el soporte de mantenimiento a los equipos, existe las asistencias inmediatas cuando el sistema se cae, dificulta al usuario, para brindar una eficiente información?	X	X	X	
						Condiciones de Infraestructura	¿Cómo son las condiciones de los equipos de cómputo, para brindar información de acceso al público (hardware)?	X	X	X	
						Facilidad de acceso	¿Describa como es el acceso al sistema, es amigable de fácil acceso explique brevemente?	X	X	X	
							Es fácil el uso del modelo gobierno electrónico				X
							Que información es la más requerida por el usuario.				X
							¿La aplicación de sistemas de tramites documentarios y consultas web es de fácil acceso?				X



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

El Gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL 01-San Juan de Miraflores, 2019.

**ITEM DE PREGUNTAS: SUJETO 1, 2, 3 – COORDINADOR, DIRECTOR Y OPERADORES**

#### **SISTEMAS DE SOPORTE TÉCNICO**

1. ¿Cómo funciona el sistema del proceso de implementación del gobierno electrónico en la atención al público?
2. ¿Qué problemas existe en el soporte de mantenimiento a los equipos, existe las asistencias inmediatas cuando el sistema se cae, dificulta al usuario, para brindar una eficiente información?

#### **CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA**

3. ¿Cómo son las condiciones de los equipos de cómputo, para brindar información de acceso al público (hardware)?

#### **FACILIDAD DE ACCESO**

4. ¿Describa como es el acceso al sistema, es amigable de fácil acceso explique brevemente?
5. Existe facilidad de acceso para brindar información solicitada por los ciudadanos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

El Gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local-UGEL 01-San Juan de Miraflores, 2019.

**ITEM DE PREGUNTAS: SUJETO 4 – TECNICOS**

**SISTEMAS DE SOPORTE TÉCNICO**

1. ¿Cómo funciona el sistema del proceso de implementación del gobierno electrónico en la atención al público?
2. ¿Qué problemas existe en el soporte de mantenimiento a los equipos, existe las asistencias inmediatas cuando el sistema se cae, dificulta al usuario, para brindar una eficiente información?

**CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA**

3. ¿Cómo son las condiciones de los equipos de cómputo, para brindar información de acceso al público (hardware)?

**FACILIDAD DE ACCESO**

4. ¿Describa como es el acceso al sistema, es amigable de fácil acceso explique brevemente?
5. Existe facilidad de acceso para brindar información solicitada por los ciudadanos.
6. Es fácil el uso del modelo gobierno electrónico
7. ¿Qué información es la más requerida por el usuario?
8. ¿La aplicación de sistemas de tramites documentarios y consultas web es de fácil acceso?

Anexo 3. Matriz de triangulación de datos

SUB CATEGORIAS: 1.- SISTEMAS DE SOPORTE TÉCNICO	Coordinador Sujeto 1	Director Sujeto 2	Operador 1 Sujeto 3	Operador 1 Sujeto 4	Técnico Sujeto 5
¿Cómo funciona el sistema del proceso de implementación del gobierno electrónico en la atención al público?	Tenemos un sistema operativo en buenas condiciones, pero las maquinas son obsoletas.	El sistema utilizado en la UGEL 01, es a través de la plataforma de atención al usuario y a través de la página web oficial de la entidad.	Se tiene los accesos, a los diversos del sistema de información los cuales incluyen entre otros el SIIC 01 el cual tiene como objetivo la sistematización de la gestión de Directores mediante una Plataforma Virtual que integre las diferentes Aplicaciones Informáticas, para dar cumplimiento con las metas	El sistema de atención al usuarios funciona más que todo informativo, en la página web en sección de servicios se publica noticias, normas, resoluciones oficios y comunicados, FUT, revista digital y plataforma virtual para que los usuarios en este caso los directores y docentes estén informados con respecto a la UGEL.	A modo particular me parece fácil, pero el ciudadano de a pie no está bien informado del modelo mencionado, hay que masificar sus beneficios.
<p>Conclusión: Respecto a esta pregunta el coordinador considera que el funcionamiento operativo de las maquinarias que se usan en la Ugel están en buenas condiciones, por otro lado el director opina que el sistema de la Ugel se atiende mediante la plataforma de la página institucional, sin embargo los operadores que trabajan en atención a los usuarios expresaron que el sistema de información tiene como objetivo la sistematización de la gestión de Directores mediante una Plataforma Virtual, que integre las diferentes Aplicaciones Informáticas, de la misma manera el técnico opina que el ciudadano tiene muchos beneficios de la plataforma de información de los servicios pero el usuario no está informado, existe falta de difusión al público en la Ugel 01.</p>					

Anexo 3. Matriz de triangulación de datos

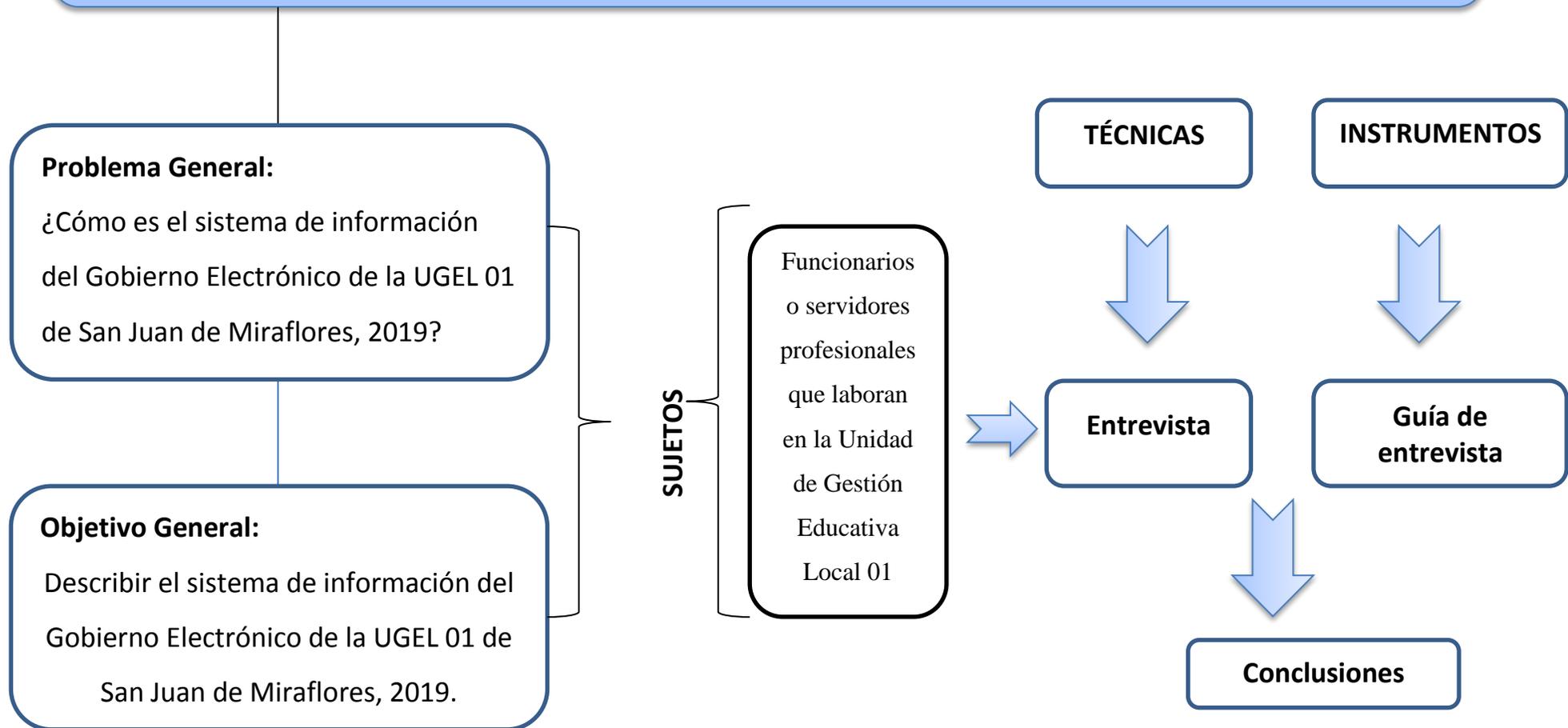
SUB CATEGORIAS: 1.- SISTEMAS DE SOPORTE TÉCNICO	Coordinador Sujeto 1	Director Sujeto 2	Operador 1 Sujeto 3	Operador 1 Sujeto 4	Técnico Sujeto 5
<p>¿Qué problemas existe en el soporte de mantenimiento a los equipos, existe las asistencias inmediatas cuando el sistema se cae, dificulta al usuario, para brindar una eficiente información?</p>	<p>Contamos con equipos obsoletos, con memorias antiguas, un sistema SINAD que no se adecua al requerimiento del usuario</p>	<p>En la Ugel 01-SJM, existe el equipo de equipo de tecnología e informática -ETI, encargarse de dar asistencia técnica a los equipos tecnológicos de la entidad, la cual realiza el mantenimiento correctivo cuando es necesario.</p>	<p>Normalmente ninguno los casos de reportes de incidentes son atendidos con la inmediatez que amerita el caso, dado que la recurrencia de pedidos de información no debe detenerse</p>	<p>El problema principal con el mantenimiento de los equipos es tener la disponibilidad del mismo ya que el usuario lo usa constantemente para la atención al público y no se cuenta con una computadora de respaldo, el mantenimiento de los equipos se realiza normalmente cuando el usuario ya no tenga público que atender.</p>	<p>Si, se ha desarrollado el sistema Alertex, por cuanto nos ayuda a llevar el control de atención y plazos por expedientes. Los equipos que maneja el personal de la UGEL 01, son modernos y veloces cuentan con la última tecnología. .</p>
<p>el mantenimiento de equipos es una problemática ya que cuando existe avería no tiene otro equipo para sustituir al que están en uso, asimismo cuando existe la caída del sistema es atendido inmediatamente, para continuar con la atención del público, sin embargo el técnico expreso que para el soporte de equipos se ha desarrollado el sistema Alertex, que sirve para el control de atención y plazos por expedientes y considera que los equipos que maneja el personal de la UGEL 01,</p>					

SUB CATEGORIAS: 1.- CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA	Coordinador Sujeto 1	Director Sujeto 2	Operador 1 Sujeto 3	Operador 1 Sujeto 4	Técnico Sujeto 5
¿Cómo son las condiciones de los equipos de cómputo, para brindar información de acceso al público (hardware)?	No está muy difundida la plataforma en la UGEL, podría decirse que está en pañales. Hay facilidad de acceso para pagos en línea e brindar información solicitada por los ciudadanos.	Anualmente se realiza un diagnóstico para ver las condiciones en que se encuentran para los equipos de cómputo y se repone las que están en mal estado y se actualiza el software permanentemente de acuerdo a la necesidad.	Los equipos de cómputo cuenta con un calificador donde el público al finalizar la atención califica mediante ese dispositivo su percepción de cómo fue atendido.	Los equipos de cómputo de la UGEL son máquinas de mediana y alta generación (procesador core i5 y i7) que tienen todos los implementos para funcionar de forma adecuada. Cada computadora cuenta con sus propios inmobiliarios, estabilizador, CD-ROM, etc. En dicho conjunto se incluyen	Aún existe falta de gobierno de brindar mayores recursos para la implementación de la tecnología en la institución, los presupuestos son escasos.
<p>los equipos de cómputo y se actualiza el software permanentemente de acuerdo a la necesidad, asimismo los operadores informaron que los equipos de cómputo de la UGEL son máquinas de mediana y alta generación (procesador core i5 y i7) que tienen todos los implementos para funcionar de forma adecuada. Cada computadora cuenta con sus propios inmobiliarios, estabilizador, CD-ROM, etc. Por otro lado el técnico afirma que los equipos son fáciles de manejar ya que se encuentran en buenas condiciones.</p>					

SUB CATEGORIAS: 1.- FACILIDAD DE ACCESO	Operador 1 Sujeto 1	Operador 2 Sujeto 2	Operador 3 Técnico
¿Describa como es el acceso al sistema, es amigable de fácil acceso explique brevemente?	El proceso de implementación está en la etapa de interacción es decir de comunicación directa entre el usuario y la entidad, esto nos brinda información y también recibimos opiniones para establecer comunicación directa a través de los electrónicos, de envío de formularios de comentarios de opinión o foros así mejorar la atención a los administrados	Son profesionales capacitados que cuentan con el experiencia necesario para solucionar cualquier imprevisto de los equipos tecnológicos de nuestra entidad y también en las instituciones educativas –I.E.	El personal que atiende a los usuarios están preparados y capacitados para brindar una atención personalizada a cada usuario, así dar una respuesta inmediata y con la información oportuna a cada usuario
la página web de la UGEL es amigable y fácil acceso, para los directores y docentes existen noticias de interés de procesos relaciones con asensos, nombramiento y contrato de docentes y administrativos. Así mismo toda la actividad del director de la UGEL.			

SUB CATEGORIAS: 1.- FACILIDAD DE ACCDESO	Operador 1 Sujeto 1	Operador 2 Sujeto 2	Técnico Sujeto 3
¿Describa como es el acceso al sistema, es amigable de fácil acceso explique brevemente?	<p>No está muy difundida la plataforma en la UGEL, podría decirse que está en pañales. Hay facilidad de acceso para pagos en línea e brindar información solicitada por los ciudadanos.</p> <p>Considero que es amigable tanto la plataforma como la página web, dependiendo mucho del trato del personal de la entidad a los usuarios y la página oficial es fácil de ingresar y acceso rápido.</p>	<p>Se ingresa desde el portal web de la UGEL 01 (<a href="https://www.ugel01.gob.pe/">https://www.ugel01.gob.pe/</a>) seguidamente al link de portafolio.</p>	<p>Los equipos de cómputo de la UGEL son máquinas de mediana y alta generación (procesador core i5 y i7) que tienen todos los implementos para funcionar de forma adecuada. Cada computadora cuenta con sus propios inmobiliarios, estabilizador, CD-ROM, etc. En dicho conjunto se incluyen</p> <p>A modo particular me parece fácil, pero el ciudadano de a pie no está bien informado del modelo mencionado, hay que masificar sus beneficios.</p>
<p>y de fácil acceso rápido para el ingreso, del mismo modo los operadores manifestaron que se pueden ingresar por el portal web para seguir los servicios brindados por la Ugel, existe diversos iconos para poder acceder a los diversos sistemas de la Ugel, sin embargo el técnico opina que es fácil, para el ciudadano</p>			

## El gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local 01-San Juan de Miraflores, 2019



**PODER EJECUTIVO**

**DECRETOS LEGISLATIVOS**

**DECRETO LEGISLATIVO  
N° 1412**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

Que, mediante Ley N° 30823, el Congreso de la República ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de gestión económica y competitividad, de integridad y lucha contra la corrupción, de prevención y protección de personas en situación de violencia y vulnerabilidad y de modernización de la gestión del Estado, por el plazo de sesenta (60) días calendario;

Que, el literal d) numeral 5 del artículo 2, de la citada Ley faculta al Poder Ejecutivo para legislar en materia de modernización del Estado, a fin de implementar servicios y espacios compartidos por parte de las entidades públicas, así como establecer disposiciones para el gobierno digital y las plataformas multiservicios y de trámites que facuten a las entidades públicas para delegar la gestión y resolución de actos administrativos a otras entidades públicas bajo criterios que prioricen eficiencia, productividad, oportunidad y mejora de servicios para el ciudadano y la empresa; o a terceros, en las etapas previas a la emisión de la resolución que contenga la decisión final de la entidad;

Que, el ítem d.3) del literal d) del numeral 5 del artículo 2 de la citada norma establece la facultad de legislar para establecer el marco normativo para promover el despliegue transversal de las tecnologías digitales en las entidades del Estado; a fin de mejorar el alcance, condiciones, la prestación y el acceso de los ciudadanos a los servicios que presta el Estado;

Que, la Política 35 del Acuerdo Nacional, sobre Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento, señala en el literal e) que el Estado fomentará la modernización del Estado, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con un enfoque descentralista, planificador e integral;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 086-2015-PCM, se declara de interés nacional las acciones, actividades e iniciativas desarrolladas en el marco del proceso de vinculación del Perú con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) e implementación del Programa País, y crea la Comisión Multisectorial de naturaleza permanente para promover las acciones de seguimiento del referido proceso, y comprende la participación del Estado peruano en las actividades previstas en el Acuerdo y Memorando de Entendimiento suscritos entre la OCDE y el Gobierno del Perú, así como todas las demás actividades relacionadas con la organización, promoción, impulso y apoyo al referido proceso;

Que, las tecnologías digitales y el gobierno digital son conceptos integrados en las actividades, lenguaje y estructuras de la sociedad actual, y hacen parte del proceso de vinculación del Perú con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), organización que entiende su uso estratégico como parte integral del diseño de políticas y estrategias de modernización del gobierno, con la finalidad de crear servicios digitales de valor, seguros, confiables y accesibles para los ciudadanos y sociedad en general, lo cual se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, sector privado, academia y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones para diseño, creación, producción de datos, servicios y contenidos, asegurando el pleno respeto los derechos de las personas en el entorno digital;

Que mediante Decreto Legislativo N° 604, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, que crea el Sistema

Nacional de Informática el cual tiene como objetivos normar las actividades de informática; coordinar, integrar y racionalizar las actividades de informática; y promover la capacitación, investigación y desarrollo de las actividades de informática;

Que, conforme lo establecido en el artículo 47 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, la Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI es el órgano de línea, con autoridad técnica normativa a nivel nacional, responsable de formular y proponer políticas nacionales y sectoriales, planes nacionales, normas, lineamientos y estrategias en materia de informática y de Gobierno Electrónico. Asimismo, es el órgano rector del Sistema Nacional de Informática;

Que, dentro de este contexto, es necesario adecuar la gobernanza y gestión del gobierno digital en el Estado Peruano y mejorar la articulación en los tres niveles de gobierno, para lo cual resulta indispensable establecer el marco normativo que regule y habilite a las entidades del Estado integrar de manera intensiva las tecnologías digitales para la prestación de servicios digitales en condiciones seguras, confiables, transparentes, interoperables en un entorno de gobierno digital;

De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 5 del artículo 2 de la Ley N° 30823 y el artículo 104 de la Constitución Política del Perú;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; y,  
Con cargo de dar cuenta al Congreso de la República;  
Ha dado el Decreto Legislativo siguiente:

**DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE  
GOBIERNO DIGITAL**

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objeto**

La presente Ley tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

**Artículo 2.- Ámbito de aplicación**

2.1. La presente Ley es de aplicación a toda entidad que forma parte de la Administración Pública a que se refiere el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Sus regulaciones también alcanzan a las personas jurídicas o naturales que, por mandato legal, encargo o relación contractual ejercen potestades administrativas, y por tanto su accionar se encuentra sujeto a normas de derecho público, en los términos dispuestos por la Presidencia del Consejo de Ministros.

2.2. En el caso de las empresas que conforman la actividad empresarial del Estado, su aplicación se da en todo aquello que le resulte aplicable.

**Artículo 3.- Definiciones**

Para efectos de la presente Ley, se adoptan las siguientes definiciones:

1. **Tecnologías Digitales.-** Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital.

2. **Entorno Digital.-** Es el dominio o ámbito habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales,

generalmente interconectados a través de redes de datos o comunicación, incluyendo el Internet, que soportan los procesos, servicios, infraestructuras y la interacción entre personas.

3. **Servicio Digital.**- Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.

4. **Canal Digital.**- Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.

5. **Ciudadano Digital.**- Es aquel que hace uso de las tecnologías digitales y ejerce sus deberes y derechos en un entorno digital seguro.

6. **Gobernanza Digital.**- Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización.

7. **Arquitectura Digital.**- Es el conjunto de componentes, lineamientos y estándares, que desde una perspectiva integral de la organización permiten alinear los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica con la misión y objetivos estratégicos de la entidad, de tal manera que se promuevan la colaboración, interoperabilidad, escalabilidad, seguridad y el uso optimizado de las tecnologías digitales en un entorno de gobierno digital.

#### Artículo 4.- Finalidad

La presente Ley tiene por finalidad:

4.1 Mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles, y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general.

4.2 Promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública, así como la participación de ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y sociedad del conocimiento.

#### Artículo 5.- Principios rectores

Las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como su aplicación se rigen por los siguientes principios rectores:

5.1 **Especialidad.**- La presente norma es aplicable a los servicios digitales prestados por las entidades de la Administración Pública en un entorno de gobierno digital, sin perjuicio de lo regulado para los procedimientos administrativos u otros que se rigen por su propia normatividad.

5.2 **Equivalencia Funcional.**- El ejercicio de la identidad digital para el uso y prestación de servicios digitales confiere y reconoce a las personas las mismas garantías que otorgan los modos tradicionales de relacionarse entre privados y/o en la relación con las entidades de la Administración Pública.

5.3 **Privacidad desde el Diseño.**- En el diseño y configuración de los servicios digitales se adoptan las medidas preventivas de tipo tecnológico, organizacional, humano y procedimental.

5.4 **Igualdad de Responsabilidades.**- Las entidades de la Administración Pública responden por los actos realizados a través de canales digitales de la misma manera y con iguales responsabilidades que por los realizados a través de medios presenciales.

5.5 **Usabilidad.**- En el diseño y configuración de los servicios digitales se propenderá a que su uso resulte de fácil manejo para los ciudadanos y personas en general.

5.6 **Cooperación Digital.**- Prima el intercambio de datos e información, la interoperabilidad de los sistemas y soluciones para la prestación conjunta de servicios digitales.

5.7 **Digital desde el Diseño.**- Los servicios, de manera preferente, progresiva y cuando corresponda, se

diseñan y modelan para que sean digitales de principio a fin.

5.8 **Proporcionalidad.**- Los requerimientos de seguridad y autenticación de los servicios digitales prestados por las entidades de la Administración Pública deben ser proporcionales al nivel de riesgo asumido en la prestación del mismo.

5.9 **Datos Abiertos por Defecto.**- Los datos se encuentran abiertos y disponibles de manera inmediata, sin comprometer el derecho a la protección de los datos personales de los ciudadanos. Ante la duda corresponde a la Autoridad de Transparencia definirlo.

5.10 **Nivel de protección adecuado para los datos personales.**- El tratamiento de los datos personales debe realizarse conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

## TÍTULO II

### GOBIERNO DIGITAL

#### CAPÍTULO I

### GOBIERNO DIGITAL

#### Artículo 6.- Gobierno Digital

6.1. El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital.

6.2. Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos.

#### Artículo 7.- Objetivos del Gobierno Digital

Los objetivos del gobierno digital son:

7.1 Normar las actividades de gobernanza, gestión e implementación en materia de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.

7.2 Coordinar, integrar y promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública.

7.3 Promover la investigación y desarrollo en la implementación de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y datos.

7.4 Promover y orientar la formación y capacitación en materia de gobierno digital y tecnologías digitales en todos los niveles de gobierno.

#### Artículo 8.- Ente Rector en materia de Gobierno Digital

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, es el ente rector en materia de gobierno digital que comprende tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicio digital, datos, seguridad digital y arquitectura digital. Dicta las normas y establece los procedimientos en materia de gobierno digital y, es responsable de su operación y correcto funcionamiento.

#### Artículo 9.- Funciones del ente rector en materia de gobierno digital

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, en su calidad de ente rector tiene las siguientes atribuciones:

9.1 Programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la aplicación de la materia de gobierno digital.

9.2 Elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias que regulan la materia de gobierno digital.

9.3 Elaborar lineamientos, procedimientos, metodologías, modelos, directivas u otros estándares de obligatorio cumplimiento para la implementación de las materias de gobierno digital.

9.4 Emitir opinión vinculante sobre el alcance, interpretación e integración de normas que regulan la materia de gobierno digital.

9.5 Emitir opinión previa a fin de validar técnicamente proyectos de tecnologías digitales de carácter transversal en materia de interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital, datos, arquitectura digital o aquellos destinados a mejorar la prestación de servicios digitales.

9.6 Brindar apoyo técnico a las entidades públicas en la gestión e implementación de tecnologías digitales.

9.7 Definir los alcances del marco normativo en materia de gobierno digital.

9.8 Supervisar y fiscalizar, cuando corresponda, el cumplimiento del marco normativo en materia de gobierno digital.

9.9 Promover mecanismos que aseguren la identidad digital como pilar fundamental para la inclusión digital y la ciudadanía digital.

9.10 Promover y gestionar la implementación de proyectos de implementación de tecnologías digitales u otros mecanismos destinados a mejorar la prestación de servicios digitales, en coordinación con las entidades públicas, según corresponda.

9.11 Promover la digitalización de los procesos y servicios a partir del uso e implementación de tecnologías digitales.

9.12 Realizar acciones de coordinación y articulación con representantes de la administración pública, ciudadanos u otros interesados con la finalidad de optimizar el uso de tecnologías digitales para el desarrollo del gobierno digital y tecnologías digitales.

## CAPÍTULO III

### IDENTIDAD DIGITAL

#### Artículo 10.- De la Identidad Digital

10.1 La identidad digital es aquel conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales.

10.2 Los atributos de la identidad digital son otorgados por distintas entidades de la Administración Pública que, en su conjunto, caracterizan al individuo.

#### Artículo 11.- Marco de Identidad Digital del Estado Peruano

El Marco de Identidad Digital del Estado Peruano está constituido por lineamientos, especificaciones, guías, directivas, estándares e infraestructura de tecnologías digitales, que permiten de manera efectiva la identificación y autenticación de los ciudadanos y personas en general cuando acceden a los servicios digitales.

#### Artículo 12.- Credencial de Identidad Digital

Es la representación de una identidad digital que comprende los atributos inherentes a la persona definidos en el Marco de Identidad Digital del Estado Peruano, a fin de facilitar la autenticación digital.

#### Artículo 13.- Identificación Digital

La identificación digital es el procedimiento de reconocimiento de una persona como distinta de otras, en el entorno digital. Las entidades de la Administración Pública deben establecer los procedimientos para identificar a las personas que accedan a los servicios digitales.

#### Artículo 14.- Autenticación Digital

La autenticación digital es el procedimiento de verificación de la identidad digital de una persona, mediante el cual se puede afirmar que es quien dice ser.

Para el acceso a un servicio digital las entidades de la Administración Pública deben adoptar los mecanismos o procedimientos de autenticación digital, considerando los niveles de seguridad a establecerse en la norma reglamentaria.

#### Artículo 15.- Inclusión digital

La inclusión digital es el acceso y uso de los servicios digitales por parte de los ciudadanos a través de su identidad digital, promoviendo la ciudadanía digital. Para tal fin las entidades de la Administración Pública adoptan las disposiciones que emite el ente rector para la prestación de dichos servicios.

#### Artículo 16.- Documento Nacional de Identidad electrónico (DNie)

El Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNie) es una credencial de identidad digital, emitida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, que acredita presencial y no presencialmente la identidad de las personas.

#### Artículo 17.- Uso del Documento Nacional de Identidad electrónico

Los funcionarios y servidores públicos al servicio de las entidades de la Administración Pública pueden hacer uso del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNie) para el ejercicio de sus funciones en los actos de administración, actos administrativos, procedimientos administrativos y servicios digitales.

El DNie sólo otorga garantía sobre la identificación de la persona natural, mas no en el cargo, rol, atribuciones o facultades que ostenta un funcionario o servidor de una entidad de la Administración Pública; dicho funcionario o servidor público es el responsable de gestionar en su entidad las autorizaciones de acceso y asignación de roles, atribuciones o facultades para hacer uso del indicado DNie en los sistemas de información que hagan uso del mismo.

## CAPÍTULO III

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

#### Artículo 18.- Garantías para la prestación de servicios digitales

Las entidades de la Administración Pública, de manera progresiva y cuando corresponda, deben garantizar a las personas el establecimiento y la prestación de los servicios digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, debiendo para tal efecto:

18.1 Reconocer y aceptar el uso de la identidad digital de todas las personas según lo regulado en la presente Ley.

18.2 Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de los servicios digitales con la aplicación de los controles de seguridad que correspondan en la prestación de dichos servicios conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en la normatividad vigente sobre la materia.

18.3 Capacitar en temas en materia de firmas electrónicas, firmas y certificados digitales, protección de datos personales, interoperabilidad, arquitectura digital, seguridad digital, datos abiertos y gobierno digital.

18.4 Facilitar el acceso a la información requerida por otra entidad de la Administración Pública, sobre los datos de las personas que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, únicamente para el ejercicio de sus funciones en el ámbito de sus competencias. Queda excluida del intercambio la información que pueda afectar la seguridad nacional o aquella relacionada con la legislación sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, o la que expresamente sea excluida por Ley.

18.5 Implementar servicios digitales haciendo un análisis de la arquitectura digital y rediseño funcional.

18.6 Considerar la implementación de pagos a través de canales digitales.

18.7 Facilitar a las personas información detallada, concisa y entendible sobre las condiciones de tratamiento de sus datos personales.

18.8 Garantizar la conservación de las comunicaciones y documentos generados a través de canales digitales en las mismas o mejores condiciones que aquellas utilizadas por los medios tradicionales.

18.9 Garantizar que en el diseño y configuración de los servicios digitales se adoptan las medidas técnicas,

organizativas y legales para la debida protección de datos personales y la confidencialidad de las comunicaciones.

**Artículo 19.- Conservación de los documentos electrónicos firmados digitalmente**

Para conservar documentos electrónicos y garantizar la perdurabilidad en el tiempo de la firma digital incorporada en aquellos se emplean sellos de tiempo y mecanismos basados en estándares internacionales aceptados que permitan verificar el estado del certificado digital asociado.

Cuando dicho tipo de documentos electrónicos, y sus respectivos formatos que aseguran la característica de perdurabilidad de la firma digital, deban ser conservados de modo permanente, éstos se archivarán observando las disposiciones legales sobre la materia.

**Artículo 20.- Sede Digital**

La sede digital es un tipo de canal digital, a través del cual pueden acceder los ciudadanos y personas en general a un catálogo de servicios digitales, realizar trámites, hacer seguimiento de los mismos, recepcionar y enviar documentos electrónicos, y cuya titularidad, gestión y administración corresponde a cada entidad de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

**Artículo 21.- Registro Digital**

Las sedes digitales de las entidades de la Administración Pública cuentan con un registro digital para recibir documentos, solicitudes, escritos y comunicaciones electrónicas dirigidas a dicha entidad.

**Artículo 22.- Domicilio Digital**

Es uno de los atributos de la identidad digital que se constituye en el domicilio habitual de un ciudadano en el entorno digital, el cual es utilizado por las entidades de la Administración Pública para efectuar comunicaciones o notificaciones.

**CAPÍTULO IV**

**GOBERNANZA DE DATOS**

**Artículo 23.- Datos**

23.1 Los datos son la representación dimensionada y descifrable de hechos, información o concepto, expresada en cualquier forma apropiada para su procesamiento, almacenamiento, comunicación e interpretación.

23.2 Las entidades de la Administración Pública administran sus datos como un activo estratégico, garantizando que estos se recopilen, procesen, publiquen, almacenen y pongan a disposición durante el tiempo que sea necesario y cuando sea apropiado, considerando las necesidades de información, riesgos y la normatividad vigente en materia de gobierno digital, seguridad digital, transparencia, protección de datos personales y cualquier otra vinculante.

**Artículo 24.- Infraestructura Nacional de Datos**

La Infraestructura Nacional de Datos se define como el conjunto articulado de políticas, normas, medidas, procesos, tecnologías digitales, repositorios y bases de datos destinadas a promover la adecuada recopilación, procesamiento, publicación, almacenamiento y puesta a disposición de los datos que gestionan las entidades de la Administración Pública.

**Artículo 25.- Marco de Gobernanza y Gestión de Datos del Estado Peruano**

El Marco de Gobernanza y Gestión de Datos del Estado Peruano está constituido por instrumentos técnicos y normativos que establecen los requisitos mínimos que las entidades de la Administración Pública deben implementar conforme a su contexto legal, tecnológico y estratégico para asegurar un nivel básico y aceptable para la recopilación, procesamiento, publicación, almacenamiento y apertura de los datos que administre.

**CAPÍTULO V**

**INTEROPERABILIDAD**

**Artículo 26.- Interoperabilidad**

La interoperabilidad es la capacidad de interactuar que tienen las organizaciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información.

**Artículo 27.- Marco de Interoperabilidad del Estado Peruano**

El Marco de Interoperabilidad del Estado Peruano está constituido por políticas, lineamientos, especificaciones, estándares e infraestructura de tecnologías digitales, que permiten de manera efectiva la colaboración entre entidades de la Administración Pública para el intercambio de información y conocimiento, para el ejercicio de sus funciones en el ámbito de sus competencias, en la prestación de servicios digitales inter-administrativos de valor para el ciudadano provisto a través de canales digitales.

**Artículo 28.- Gestión del Marco de Interoperabilidad del Estado Peruano**

El Marco de Interoperabilidad del Estado Peruano se gestiona a través de los siguientes niveles:

**28.1. Interoperabilidad a nivel organizacional:** Se ocupa del alineamiento de objetivos, procesos, responsabilidades y relaciones entre las entidades de la Administración Pública para intercambiar datos e información para el ejercicio de sus funciones en el ámbito de sus competencias.

**28.2 Interoperabilidad a nivel semántico:** Se ocupa del uso de los datos y la información de una entidad garantizando que el formato y significado preciso de dichos datos e información a ser intercambiada pueda ser entendido por cualquier aplicación de otra entidad de la Administración Pública. Dichas entidades deben adoptar los estándares definidos por el ente rector para el intercambio de datos e información.

**28.3. Interoperabilidad a nivel técnico:** Se ocupa de los aspectos técnicos relacionados con las interfaces, la interconexión, integración, intercambio y presentación de datos e información, así como definir los protocolos de comunicación y seguridad. Es ejecutado por personal de las Oficinas de Informática o las que hagan sus veces de las entidades de la Administración Pública, de acuerdo con los estándares definidos por el ente rector.

**28.4. Interoperabilidad a nivel legal:** Se ocupa de la adecuada observancia de la legislación y lineamientos técnicos con la finalidad de facilitar el intercambio de datos e información entre las diferentes entidades de la Administración Pública, así como el cumplimiento de los temas concernientes con el tratamiento de la información que se intercambia.

**Artículo 29.- Reutilización de Software**

Las entidades de la Administración Pública titulares de Software Público Peruano, desarrollado mediante la contratación de terceros o por personal de la entidad para soportar sus procesos o servicios, adoptan las medidas necesarias a fin de obtener la titularidad exclusiva sobre los derechos patrimoniales del referido Software Público Peruano.

Todas las entidades de la Administración Pública deben compartir Software Público Peruano bajo licencias libres o abiertas que permitan (i) usarlo o ejecutarlo, (ii) copiarlo o reproducirlo, (iii) acceder al código fuente, código objeto, documentación técnica y manuales de uso, (iv) modificarlo o transformarlo en forma colaborativa, y (v) distribuirlo, en beneficio del Estado Peruano.

**CAPÍTULO VI**

**SEGURIDAD DIGITAL**

**Artículo 30.- De la Seguridad Digital**

La seguridad digital es el estado de confianza en el entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de

un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, la seguridad nacional y los objetivos nacionales en dicho entorno. Se sustenta en la articulación con actores del sector público, sector privado y otros quienes apoyan en la implementación de controles, acciones y medidas.

**Artículo 31.- Marco de Seguridad Digital del Estado Peruano**

El Marco de Seguridad Digital del Estado Peruano se constituye en el conjunto de principios, modelos, políticas, normas, procesos, roles, tecnología y estándares mínimos que permitan preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información en el entorno digital administrado por las entidades de la Administración Pública.

**Artículo 32.- Gestión del Marco de Seguridad Digital del Estado Peruano**

El Marco de Seguridad Digital del Estado Peruano tiene los siguientes ámbitos:

a. **Defensa:** El Ministerio de Defensa (MINDEF) en el marco de sus funciones y competencias dirige, supervisa y evalúa las normas en materia de ciberdefensa.

b. **Inteligencia:** La Dirección Nacional de Inteligencia (DINI) como autoridad técnica normativa en el marco de sus funciones emite, supervisa y evalúa las normas en materia de inteligencia, contrainteligencia y seguridad digital en el ámbito de esta competencia.

c. **Justicia:** El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), el Ministerio del Interior (MININTER), la Policía Nacional del Perú (PNP), el Ministerio Público y el Poder Judicial (PJ) en el marco de sus funciones y competencias dirigen, supervisan y evalúan las normas en materia de obediencia.

d. **Institucional:** Las entidades de la Administración Pública deben establecer, mantener y documentar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

**Artículo 33.- Articulación de la Seguridad Digital con la Seguridad de la Información**

El Marco de Seguridad Digital del Estado Peruano se articula y sustenta en las normas, procesos, roles, responsabilidades y mecanismos regulados e implementados a nivel nacional en materia de Seguridad de la Información.

La Seguridad de la Información se enfoca en la información, de manera independiente de su formato y soporte. La seguridad digital se ocupa de las medidas de la seguridad de la información procesada, transmitida, almacenada o contenida en el entorno digital, procurando generar confianza, gestionando los riesgos que afecten la seguridad de las personas y la prosperidad económica y social en dicho entorno.

**Artículo 34.- Financiamiento**

La implementación de lo establecido en el presente Decreto Legislativo se financia con cargo al presupuesto institucional de las entidades involucradas, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

**Artículo 35.- Refrendo**

El presente Decreto Legislativo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Justicia y Derechos Humanos.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**Primera.- Reglamentación**

La Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Decreto Supremo, aprueba el Reglamento del presente Decreto Legislativo en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días, contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Segunda.- Normas sobre Identidad Digital Nacional El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil**

(RENIEC) en el ámbito de sus funciones y competencias emitirá las normas que resulten pertinentes para el otorgamiento, registro y acreditación de la Identidad digital nacional. La Identidad Digital Nacional proporciona el mismo valor legal que el Documento Nacional de Identidad.

**Tercera.- Fortalecimiento de capacidades**

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) en el ámbito de sus funciones y competencias, en coordinación con la Secretaría de Gobierno Digital, promueve el fortalecimiento de capacidades en materia de gobierno digital y tecnologías digitales a los funcionarios y servidores de las entidades de la Administración Pública.

**Cuarta.- Registro de Centros de Acceso Público**

Las entidades de la Administración Pública que implementan progresivamente, en función a sus recursos y capacidades, espacios o centros de acceso público, previstos en la Ley de Promoción de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, con miras a fortalecer capacidades y facilitar el proceso de inclusión digital de los ciudadanos y personas en general el acceso a los servicios digitales deben comunicarlo a la Secretaría de Gobierno Digital para el registro respectivo.

Entiéndase que toda referencia a los Centros de Acceso Ciudadano previstos en el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales se entenderá hecha al Centro de Acceso Público previsto en la presente norma.

**Quinta.- Vigencia**

El presente Decreto Legislativo entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación, con excepción de lo previsto en los artículos 11, 12, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 25, 27, 31 y numerales 18.1, 18.5, 18.6 y 18.8 del artículo 18, que entrarán en vigor con la norma reglamentaria correspondiente.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

**Primera.- Credencial de Identidad Digital**

Las entidades de la Administración Pública pueden hacer uso de los mecanismos existentes para la autenticación de las personas en entornos digitales dentro de un contexto determinado, conforme a los lineamientos, progresividad y plazos a establecerse en el reglamento del presente Decreto Legislativo.

**Segunda.- Servicios Digitales**

Las entidades de la Administración Pública que a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo hayan implementado y brinden servicios digitales adoptan y adecuan las disposiciones de los mismos de manera progresiva conforme a sus recursos, capacidades, lineamientos y plazos a establecerse en el reglamento de la presente Ley, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 5.1 del artículo 5 del presente Decreto Legislativo.

**POR TANTO:**

Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los doce días del mes de setiembre del año dos mil dieciocho.

MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO  
Presidente de la República

CÉSAR VILLANUEVA ARÉVALO  
Presidente del Consejo de Ministros

VICENTE ANTONIO ZEBALLOS SALINAS  
Ministro de Justicia y Derechos Humanos

1691026-1

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01 - San Juan de Miraflores, 2019**” del estudiante **John Robert Moreno Campomanes**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Octubre del 2019.



Hugo Lorenzo Agüero Alva

DNI:43384358



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores, 2019.

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

AUTOR:  
B<sup>a</sup> John Robert Moreno Campomanes (ORCID: 0000-0001-8526-802X)

ASESOR:  
Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva (ORCID: 0000-0001-6547-0159)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Reforma y modernización del estado.

LIMA - PERÚ  
2019

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 %
4	repositorio.lasalle.edu.co Fuente de Internet 1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 %
6	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante 1 %
7	docplayer.es Fuente de Internet <1 %
8	www.cepesju.org Fuente de Internet <1 %
9	gobiernoele.blogspot.c... Fuente de Internet <1 %



# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

## 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MORENO CAMPORIANES, JOHN ROBERT

D.N.I. : 08168211

Domicilio : JR. OSCAR MOLINA N° 146 - PIMAC

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 956133853

E-mail : john.robert.mc@gmail.com

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

## 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MORENO CAMPORIANES, JOHN ROBERT

Título de la tesis:

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA UNIDAD

DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 01 - SAN

JUAN DE MIRAFLORES 2019

Año de publicación : 2019

## 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 23 Septiembre 2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOHN ROBERT MORENO CAMPOMANES

INFORME TITULADO:

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA UNIDAD  
DE GESTION EDUCATIVA LOCAL 01 - SAN  
JUAN DE MIRAFLORES, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16 AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD.



*[Handwritten signature]*

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN