



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la
Sunedu, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Diana Joselyn Alvarado Peceros (ORCID: 0000-0003-1529-6652)

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi padre; quien, a pesar de su partida, sigue siendo mi mayor referente y hoy, más que nunca, me hace sentir su compañía en cada decisión y reto asumido en mi vida.

A mi madre, por su paciencia, por cada palabra de aliento durante esta experiencia y por su amor incondicional.

Agradecimiento

A mi asesor, Dr. Alejandro Menacho Rivera, por su compromiso y constante apoyo en la elaboración de la presente investigación.

A cada una de las personas que aportaron directa e indirectamente, con sus conocimientos, experiencia y consejos; para la culminación de esta tesis.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Diana Joselyn Alvarado Peceros, identificada con DNI N° 47775573, estudiante de la Escuela de Postgrado, Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado “Implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019”; en 90 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, el cual 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 sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 14 de agosto del 2020



Br. Diana Joselyn Alvarado Peceros
D.N.I. 47775573

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Escenario de estudio	18
2.3 Participantes	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5 Procedimiento	20
2.6 Método de análisis de información	21
2.7 Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43
Anexo 1. Matriz de categorización	43

Anexo 2. Guía de entrevista	44
Anexo 3. Entrevista aplicada a los participantes	46
Anexo 4. Solicitud para aplicar entrevista	51
Anexo 5. Transcripción de respuestas de los entrevistados	53
Anexo 6. Aviso de sinceramiento – año 2016	62
Anexo 7. Aviso de sinceramiento – año 2017	63
Anexo 8. Aviso de sinceramiento – año 2019	64
Anexo 9. Acta de originalidad	78
Anexo 10. Pantallazo de software turnitin	79
Anexo 11 Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis	80
Anexo 12 Autorización de la versión final del trabajo de investigación	81

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Características de los participantes	18
Tabla 2. Características de la “guía de entrevista”	20
Tabla 3. Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo general	23
Tabla 4. Consolidado de respuestas relevantes referente a los objetivos específicos	24
Tabla 5. Avances de proyectos al segundo trimestre del año 2018	28
Tabla 6. Consolidado de respuestas correspondientes al objetivo general	53
Tabla 7. Consolidado de respuestas correspondientes al objetivo específico 1.	56
Tabla 8. Consolidado de respuestas correspondientes al objetivo específico 2.	58
Tabla 9. Consolidado de respuestas correspondientes al objetivo específico 3.	60
Tabla 10. Triangulación de entrevistados - objetivo general	65
Tabla 11. Triangulación de entrevistados - objetivo específico 1	66
Tabla 12. Triangulación de entrevistados - objetivo específico 2	67
Tabla 13. Triangulación de entrevistados - objetivo específico 3	68
Tabla 14. Lista de proyectos o iniciativas planificadas a desarrollar (parcial o total) en el año correspondiente a la evaluación del PETI	69

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Mapa de procesos de la Sunedu	26
Figura 2. Servicio de Alojamiento en Nuevo para el Portal Web de Sunedu.	29
Figura 3. Servicio de implementación del Portal de Datos Abiertos.	29
Figura 4. Procesos estratégicos de la Sunedu	71
Figura 5. Procesos misionales de la Sunedu	72
Figura 6. Procesos de soporte de la Sunedu	73
Figura 7. Objetivos de la Política Nacional de Gobierno Electrónico	74
Figura 8. Objetivos del Plan Estratégico Institucional – Sunedu	74
Figura 9. Ficha técnica de proceso nivel 0: PM4. Gestión de la Calidad del Servicio a la comunidad	75
Figura 10. Ficha técnica de proceso de nivel 1	75
Figura 11. Articulación PETI-PEI	76
Figura 12. Fases de la gestión por procesos	77

Resumen

La presente investigación titulada “Implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019”; tuvo como objetivo general explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.

Así también, la presente investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, nivel exploratorio y de tipo básico. Con la finalidad de arribar a los objetivos planteados, las técnicas aplicadas fueron entrevista y análisis documental. Para la ejecución del análisis documental, se tomaron en consideración las resoluciones de consejo directivo, resoluciones jefaturales e informes de la Sunedu, cuyo instrumento se basó en el “diario de campo”; y, en cuanto a la entrevista, se contó con la colaboración de seis (06) colaboradores/funcionarios de la Sunedu, a quienes se les aplicó el instrumento denominado “guía de entrevista”, la cual fue estructurada y compuesta por nueve (09) preguntas; las cuales permitieron recoger la información necesaria y brindar absolver las preguntas de investigación planteadas para la presente tesis.

Finalmente, de los resultados obtenidos y posterior al análisis de los mismos; mediante la interpretación de las fuentes documentales y la aplicación de la triangulación de datos brindados por los entrevistados; se pudo concluir que la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu en el año 2019, se realizó de manera progresiva, brindándole gran protagonismo a la plataforma web e implícitamente ubicada como un proceso misional de la institución.

Palabras claves: gobierno electrónico, gestión por procesos e innovación de servicios

Abstract

The present investigation titled “Implementation of e-government in the Sunedu’s process management, 2019” had as a general objective to explain how e-government has been implemented in process management at Sunedu during 2019.

Likewise, this investigation was made under a qualitative approach with a phenomenological design, exploratory level and a basic type. In order to reach the stated objectives, the applied techniques were the interview and documentary analysis. For the execution of the documentary analysis, were taken into consideration the resolutions, management resolutions and the Sunedu’s reports, whose instrument was based on the "field diary" and, regarding the interview, there was the collaboration of six (06) collaborators / servants of Sunedu, to whom was applied the instrument called "interview guide", which was structured and composed of nine (09) questions; which allowed gathering the necessary information and offering to answer the research questions posed for this thesis.

Finally, about the obtained results and after their analysis; through the interpretation of documentary sources and the application of the triangulation of data provided by the interviewees; It was concluded that the implementation of e-government in the processes management of Sunedu in 2019 was made progressively, giving great importance to the web platform and implicitly located as a missionary process of the institution

Keywords: e-government, process management and service innovation

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico, conocido además como E-Gobierno, carece de una definición exacta, puesto que las mismas varían de acuerdo a las acepciones y dimensiones, considerando el área en el que se aborda su estudio; sin embargo, coincide con la consolidación del gobierno electrónico que se dio a fines de los años 90; y se atribuye vagamente su origen a la historia de los ordenadores (Vargas, 2011, pp. 12 -13).

Parte de las dificultades que ha enfrentado el gobierno electrónico en sus inicios, es la realidad que cada país posee y la dificultad que toma cada gobierno para promoverlo dentro de su administración pública, como también el difícil proceso de cambiar una gestión tradicional o clásica por una que implica el intercambio de información, modelos y conocimientos nuevos; asimismo, hacer referencia a un Estado moderno y la relación que éste pueda tener con la implementación del gobierno electrónico, conlleva a precisar que ambas se encuentran sujetas a un previo diseño de gestión pública.

En función al contexto internacional, y en base a cómo se ha dado la implementación e impacto del gobierno electrónico en otros países, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI (2013) presentaron una encuesta aplicada en el año 2012 por la Universidad Internacional de Waseda en Japón, cuyo contenido indicó:

El gobierno electrónico había alcanzado un mayor desarrollo y era reconocido como tendencia el uso de las nubes de gobierno (cloud computing), plan de recuperación ante desastres, la big data, inclusión digital, ciberseguridad, gobierno móvil y aplicaciones TIC's para los adultos mayores; siendo así la muestra del gran contraste de realidades advertidas entre los países latinos y en este caso, el grande asiático. A nivel regional, se verifica que los países de América Latina que evidenciaron avances con el gobierno electrónico fueron Colombia, Uruguay y Panamá; los mismos que demostraron que el desarrollo del gobierno electrónico (G.E.) se evidenció abarcando un proceso de empoderamiento en el ámbito público y políticas de Estado. (pp. 100 – 101)

De acuerdo al concepto de “gestión por procesos” en el Perú, el mismo hace su aparición en el año 2013, a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM – Política

Nacional de Modernización de la Gestión Pública; con el cual se determina que la finalidad del Estado está enfocada al servicio de las personas y presenta como uno de sus objetivos revertir las deficiencias y el inadecuado proceso para la producción de bienes y servicios. Es así que, la gestión por procesos busca implementarse en todas las entidades del Estado a fin de promover la simplificación administrativa y resultados positivos en los servicios orientados al ciudadano y empresas. Uno de los conceptos que, en general, comparte la “gestión por procesos” recae en que éste aparece como un enfoque orientado a la optimización de actividades, en donde la importancia se centra en la organización de los procesos interrelacionados o interconectados para lograr una actividad final.

Resulta importante enfocar parte de esta sección en el escenario de estudio: la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), creada a través de la publicación de la Ley Universitaria N° 30220, como un “Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de Educación, con autonomía técnica, funcional, económica, presupuestal y administrativa, para el ejercicio de sus funciones” (2014, p.3). De acuerdo a lo establecido en los artículos 12° y 13° del citado cuerpo normativo, la Sunedu posee naturaleza jurídica de derecho público interno y constituye pliego presupuestal; y es responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, supervisar la calidad del servicio educativo universitario.

Siendo así y teniendo en cuenta la información recopilada acerca del gobierno electrónico conjuntamente con la gestión por procesos, es relevante indicar que, mediante la Resolución de Superintendencia N° 0042-2017-SUNEDU se resolvió aprobar el “Mapa de Procesos Nivel 0 de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria”, con el cual se dio inicio mediante el Decreto Supremo N°004-2013-PCM a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con el propósito de impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y desarrollo del país; enfatizando como tercer pilar a la gestión por procesos y la organización institucional. Con este manual, en principio, la Sunedu tiene la finalidad de representar y documentar la interrelación y secuencia de los procesos estratégicos, misionales y de soporte; con una visión general y sistémica, buscando que estos procesos permitan cumplir la misión de la institución.

Teniendo en conocimiento el cómo la Sunedu da por iniciada la implementación de la gestión por procesos, es pertinente acotar que anualmente dichos procesos son optimizados. Corresponde además indicar que mediante Resolución de Superintendencia N° 060-2019-SUNEDU de fecha 03 de mayo del 2019, la Sunedu resolvió constituir el “Comité de Gobierno Digital de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu”. Actualmente, la situación en la Sunedu muestra un panorama progresivo, en cuanto a la aplicación e implementación de los cuerpos normativos que van entrando en vigencia en base a la gestión por procesos y el gobierno electrónico, éste último al ser una implementación progresiva y relativamente nueva, permitirá que la presente investigación presente una mejor comprensión de la realización de los objetivos de la institución; la cual ha aprobado la “Directiva para la elaboración, aprobación, implementación y actualización del manual de procedimiento” a través de la Resolución de Secretaría General N° 002-2020-SUNEDU de fecha 13 de enero del 2020.

Parte de la problemática existente en la Sunedu que explica la **realidad problemática** relacionada al gobierno electrónico en la gestión por procesos, se debe a que ambas aún se encuentran en plena transformación como parte de la modernización de la gestión pública; y, a pesar de haberse realizado la implementación del gobierno electrónico para ser aplicado en su mapa de procesos, aún existe una brecha respecto al cumplimiento de la finalidad de lo que implica la modernización de la gestión pública. Ello debido al desconocimiento parcial de los ciudadanos sobre cómo hacer uso del mismo; conjuntamente con la débil difusión de una educación orientada al uso de las herramientas electrónicas diseñadas para la satisfacción de sus necesidades.

Por otro lado, en relación a la situación de la institución sobre cómo viene optimizando su gestión por procesos, se observa que el rediseño de sus procesos internos, complementados con la implementación del gobierno electrónico, debería permitir lograr una eficiencia absoluta en la manera de cómo se prestan los servicios dirigidos al ciudadano en todo el territorio peruano; sin embargo, aún se percibe a través del seguimiento de dichos procesos, la necesidad de plasmar un plan de contingencia que permita superar los factores externos a la institución que de alguna manera obstaculizan el mejoramiento de los servicios brindados.

De lo mencionado líneas arriba, la presente investigación buscó comprender la manera en la cual se está alcanzando el propósito de la modernización de la gestión pública a través de la implementación del gobierno electrónico y de qué manera éste, al ser incorporado dentro de la gestión por procesos de la Sunedu, logra acercarse a la finalidad de la optimización y eficacia de los bienes y servicios que el Estado suministra a la sociedad. Así como también, conocer de qué manera la aplicación conjunta de ambas, logran promover y contribuir a la innovación en los servicios y el desarrollo de un Estado moderno, lo cual conlleva a plantear la siguiente pregunta: ¿cómo se ha realizado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019?

La importancia de realizar el presente estudio, se destaca en poder conocer de qué manera el gobierno electrónico ha sido implementado en una institución pública relativamente nueva; y de qué manera ésta materializa el gobierno electrónico y la gestión por procesos aplicadas en su gestión institucional para generar valor público y unificar las ventajas que el gobierno electrónico significa en la administración pública.

Respecto a los **antecedentes internacionales** sobre el tema, Salvador, Llanes y Velázquez (2019), buscaron analizar el rol que cumple la gestión por procesos en el sector público dentro de los procesos de participación ciudadana, con el objetivo de contribuir al perfeccionamiento de los Órganos Locales del Poder Popular; siendo así, una vez realizada su investigación lograron determinar que la gestión por procesos constituye una herramienta básica para la eficacia de la administración pública; así también determinaron que la gestión por procesos en el sector público y en el empresarial les asigna un valor a los clientes, orientando los procesos a la prestación de servicios públicos, donde la ciudadanía pasa a ser el eje fundamental de la prestación pública.

Asimismo, se consideró de gran aporte la tesis elaborada por Lanteri (2015), con la cual se logró concluir que el nivel de la gestión por procesos en Argentina se encontraba en un nivel medio transitando a un nivel intermedio; encontrándose como una barrera el arraigo de una cultura organizacional funcional; así como también se concluye que el escenario estudiado permitió al autor observar que la gestión por procesos continuará desarrollándose y evolucionando en forma gradual.

Por último y no menos importante, de gran aporte resultó el artículo elaborado por Kechagias, Legga, Tatsiopoulos y Papadopoulos (2018), quienes refieren que la

administración pública pretende generar efectividad en la administración interna de sus procesos; encontrándose bajo una gran presión para realizar más con menos. A lo largo del desarrollo de su investigación, pudieron concluir que resulta de gran ventaja e importancia la implementación del gobierno electrónico a través de la gestión por procesos en el sector público, puesto que, los gobiernos logran brindar un mayor grado de servicio haciendo uso del g.e en los servicios públicos. En esa línea de idea, agregaron que, el Estado podría recibir influencias del sector privado para efectivizar su gestión por procesos. Por otro lado, lograron identificar que la gestión por procesos lograba tener un rol fundamental, siendo la piedra angular, para demostrar que, en el sector público, la tecnología puede facilitar la interacción de los ciudadanos con los servicios gubernamentales.

En cuanto al gobierno electrónico, abordado dentro del marco internacional, se encuentra la investigación elaborada por López (2018), enfocado a realizar una investigación relacionada a la sistematización de la experiencia en la implantación del e-Gov en Venezuela; llevando a cabo una revisión por el alcance, logros e imperfecciones de dicho procedimiento. Al finalizar el estudio, el autor pudo concluir que el empleo de TIC's es fundamental para el desarrollo y la implementación del gobierno electrónico, agregando el rol fundamental del Estado a través de la definición de sus planes estratégicos y aplicación de sus políticas públicas.

Asimismo, Ntulo y Otike (2017) explicaron en su investigación, que el gobierno electrónico ha significado una entrada explosiva de la tecnología en la vida de las personas, de las empresas y gobiernos, a través del uso de las tecnologías de la información. Para los gobiernos, el impacto del gobierno electrónico se ha reflejado en los beneficios sociales de los ciudadanos, implicando que los que viven en áreas remotas tengan acceso a los mismos servicios que reciben los ciudadanos de las principales ciudades; concluyendo que los Estados pueden mejorar la manera en la que operan internamente y usar al gobierno electrónico como un instrumento de reforma.

En igual sentido, se consultó la investigación realizada por, Singh (2016), mediante la cual, el autor pretendió revisar los logros y el proceso de implementación del gobierno electrónico en países en vías de desarrollo, además de comprender la aplicación del gobierno electrónico; asimismo, a través de su investigación, pudo concluir que la mayoría de desafíos de la implementación del gobierno electrónico se relacionan a la técnica o a la ejecución de

los proyectos en sí; pudo también identificar problemas estratégicos para el logro pleno del gobierno electrónico relacionados a los factores de planificación, diseño, desarrollo e implementación del mismo; los cuales significaron barreras para los planificadores y desarrolladores que trabajan en los proyectos del gobierno electrónico.

Desde otra perspectiva, Twizeyimana y Andersson (2019), a través de su investigación referente al valor público del gobierno electrónico (e-government); pudieron determinar que mediante la aplicación del gobierno electrónico se logró identificar como valores públicos: los servicios administrativos mejorados, mayor eficiencia, comportamiento ético desarrollado positivamente y un mejor valor social y bienestar; sin embargo, a modo de contraste, pudieron identificar una carencia de investigación sobre este tema, especialmente en los países en desarrollo.

Abordando a los **antecedentes nacionales**, es preciso rescatar a Prado (2018), quien enfocó su estudio al Ministerio de Salud (MINSA) dentro del marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; en la medida que dicha institución venía implementando la gestión por procesos en todas sus dependencias; en este trabajo hizo referencia a los hospitales. En ese sentido, el autor destacó que este proceso perseguía la finalidad de contribuir con mejorar la calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia de los servicios brindados a los usuarios en el sector salud. El estudio realizado incluyó como objeto de estudios a seis (06) hospitales del MINSA de Nivel II de Lima Metropolitana, se hizo la aplicación de la encuesta a funcionarios. De los resultados obtenidos, el autor identificó un bajo nivel de desarrollo de 21.3%, el 16.7% se encuentran en la Fase I de condiciones previas y 4.6% en la fase 2 de diseño; el 66.7% (04) hospitales aplican la metodología establecida por el MINSA; siendo que la mayoría de problemas que afrontan dichos hospitales recaen en la falta de capacitación.

Dentro de esa misma línea, se tomó como referencia la tesis elaborada por Aranda, Ordoñez y Peralta (2018), quienes enfocaron su trabajo en el mapa de procesos del Ministerio de Agricultura y Riego, a fin de identificar si a través de la gestión por procesos cumplen sus metas programadas. Finalmente, los autores concluyeron que la gestión por procesos implementada por esta institución era en base a un trabajo independiente, lo cual hacía incurrir en duplicidad de funciones, así como también, por parte de su personal, se mostró resistencia para adoptar las nuevas formas de trabajo.

Reynoso (2018), realizó su investigación con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización de la referida institución. Al finalizar su estudio, pudo concluir que el gobierno electrónico puede ser aplicado como una importante herramienta de la gestión pública puesto que permite mejorar la calidad de los servicios públicos y coadyuva a promocionar la participación ciudadana. Asimismo, pudo advertir que, a pesar de los años que se viene implementando el gobierno electrónico como parte de la modernización del Estado, éste aún se encuentra en un proceso de diseño y adecuación en las entidades públicas del Estado, en sus diferentes instancias y dependencias.

Por su parte, Simón (2018), realizó su investigación enfocada al sector público, tomando como escenario a la Municipalidad Distrital de Yanacancha, ubicada en el Departamento de Pasco, cuyo objetivo se relacionó a determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de dicha Municipalidad. Finalmente, el autor pudo arribar a la conclusión de que el gobierno electrónico posee una influencia significativa en la gestión pública en la Municipalidad, resultando ser una herramienta tecnológica de valor positivo para la sociedad, en este caso el Departamento de Pasco.

De acuerdo a la tesis elaborada por Allauca (2017), pudo concluir que el gobierno electrónico sí incide en la transparencia de la gestión pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash, a través del equipamiento electrónico; así también, pudo determinar que la importancia de la capacitación en medios cibernéticos, el cual incide en la gestión pública de gobiernos locales a través de la instrucción en dichos medios y aplicación efectiva de las TIC's

En relación al **marco teórico** a tratar dentro de la presente investigación, como punto de partida, ante las diversas definiciones que recibe la administración pública, de acuerdo a la misma, Morales (2018) refiere que dentro del marco legal y constitucional, la administración pública es el conjunto de instituciones que se organizan como consecuencia del monopolio de poder, y el conjunto de ciudadanos denominados funcionarios, servidores y obreros, quienes cumplen determinadas tareas del Estado; sin embargo, precisa que el Estado requiere de personal que pueda ejecutar las políticas públicas como medio para cumplir con sus objetivos, los cuales yacen en seguridad y bienestar.

Ahora bien, en cuanto a cómo la normativa se ha implementado en la gestión pública del Estado Peruano; es importante destacar la “Ley Marco de Modernización de la Gestión de Estado” y a la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública” como principales bases de este proceso. En principio, el primer dispositivo enfoca a la gestión por resultados mediante la planificación estratégica y concertada, uso de recursos tecnológicos, rendición pública y periódica de cuentas; y la transparencia. Por su parte, Morales (2018) refiere:

Hoy en día, al hablar de gestión pública también es inherente a ella la idea de una gestión por resultados; puesto que gira entorno a una administración que ejecuta sus funciones basadas en metas concretas, lo cual implica que a través de la administración se desarrolle un conjunto de directivas que permitan optimizar el rol que cumplen los servidores y funcionarios públicos (p. 67).

Según Páez (2011), a fin de brindarle un concepto al gobierno electrónico; resume que éste podría ser, fines públicos brindados a través de medios digitales. Plantea junto a esa idea dos escenarios: el ofrecimiento de servicios mediante la vía electrónica, conjuntamente con el desarrollo de una democracia electrónica. Dentro del primer escenario, describe a un gobierno que cuente con la posibilidad de proporcionar servicios a los ciudadanos mediante mecanismos electrónicos, que permita optimizar la calidad de la entrega; contando al mismo tiempo con transparencia y acceso a la información; por otro lado, en un segundo escenario plantea al gobierno electrónico en un nivel más desarrollado, de tal manera que los ciudadanos se encuentren en iguales condiciones para participar en temas significativos para el bienestar común de la comunidad; así como también, ser partícipes de la toma de decisiones de acciones que recaen directamente en la sociedad.

En el Perú, la PCM y ONGEI (2013), remontan el inicio del gobierno electrónico al Gobierno Transitorio del Presidente Valentin Paniagua, durante los años 2000 – 2001 y posteriormente a los Gobiernos de los Presidentes Alejandro Toledo (2001 -2006) y Alan García Pérez (2006 – 2011); continuando con su desarrollo hasta la fecha.

Asimismo, se agregó que:

Durante el año 2000 se advirtieron cambios en el sector económico, social y en el campo tecnológico y de las telecomunicaciones; es dentro de dicho contexto que en el Perú surge el escenario de la fomentación de la reforma del mismo, interés en fomentar además la transparencia y junto a ello, mejorar la gestión pública; parte del contexto socio-económico, se centran en los principios de políticas generales en aras de la masificación del internet en el Perú a partir del año 2001 (pp. 30 -32).

Naser y Concha (2011) proponen como conceptualización básica que “el gobierno electrónico comprende el empleo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) con la finalidad de proporcionar servicios gubernamentales de manera independiente del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (p.11). Así también refieren que exactamente no existe un consenso respecto a una sola definición del gobierno electrónico; siendo además que, existe de por medio una estrecha relación entre sus orígenes y el valor agregado que éste genera en la prestación de servicios públicos, acompañado de una óptima asignación de recursos; resaltando además que el gobierno electrónico ha demostrado una notable evolución desde el año 1998; cuando la OCDE solo abarca el gobierno electrónico como la aplicación de tecnologías basadas en internet para realizar actividades comerciales y no comerciales; dando a conocer que actualmente el gobierno electrónico, conocido también como GE, ha significado un cambio para la administración pública.

Corrales (2018) por su parte aporta que, el gobierno electrónico tiene su origen ante la existencia de una necesidad latente de simplificar el tiempo que un ciudadano se toma para realizar un trámite; siendo que además se trata de interés público; proponiendo un Estado al servicio de los ciudadanos a través del uso de plataformas informáticas. De esta manera, la autora dentro de su investigación destacó que, la implementación del gobierno electrónico permite mejorar los procesos que vienen proporcionando las instituciones del Estado.

En cuanto a las **categorías** más relevantes del gobierno electrónico (o digital), se encuentra la **innovación de servicios**; aspecto que, la Secretaría de Gobierno Digital, refiere que:

Las instituciones del Estado, antes de proceder con la oferta de sus bienes y servicios a la población, en primera instancia debe considerar como un principio indispensable, el diseñar sus servicios y productos con la finalidad de atender los problemas y necesidades de los administrados en aras de generar valor público, entendida esta última idea como un principio de servicio al ciudadano (2018, p.10).

Del mismo modo, se hace referencia a la **interoperabilidad**, entendida como “el intercambio de datos e información que posee una entidad a otra, sin mayor limitación; para el ejercicio de sus funciones y delimitadas en el ámbito de sus competencias” (Secretaría de Gobierno Digital, 2018, p.10)

En esa línea, se tiene, además, la **categoría** denominada **agnósticos al dispositivo y centrado en los móviles**; de acuerdo a la Secretaría de Gobierno Digital (2018), esta idea parte basada en las nuevas tecnologías y, por ende, los servicios digitales deben procurar ofrecer accesibilidad a los administrados mediante dispositivos móviles, equipos portátiles u otros; lo que representaría que las instituciones puedan innovar sus servicios tradicionales mediante el uso de las TIC's.

Dentro de las ventajas del gobierno electrónico, es que el mismo presenta beneficios para todos los partícipes que se encuentren involucrados; esto es, actores que desde sus posiciones conforman el círculo o ámbito de aplicación del gobierno electrónico; tales como los ciudadanos, empresarios y para el mismo gobierno. En primer lugar, según Alfaro, Bustos, González y Loroño (2005), representa beneficio para los ciudadanos cuando pueden utilizar servicios eficientes, innovadores, de manera que la población tiene mayor acceso a la información del gobierno; para las empresas, se refleja en la seguridad y eficiencia y costos puesto que, las técnicas de comercio electrónico les permite administrar una eficiente relación de proveedor-cliente y finalmente, beneficio para el gobierno, al significar una posible reestructuración y un rediseño en los métodos de trabajo del gobierno, permitiendo la posibilidad de ofrecer beneficios para los negocios internos del Estado; siendo reflejado en la interoperabilidad, regulación, visión estratégica, confianza y actualización.

Vargas (2011) resalta ventajas desde un aspecto más gubernamental, al referir que:

Las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones (NTIC) representan una herramienta que permite realizar operaciones con gran cantidad de información y que, desde esa perspectiva, los gobiernos pueden hacer uso de las tecnologías para que la información pueda ser administrada en diferentes y nuevas formas a fin de lograr procesos más eficientes. En adición, no solo se limita a una mera administración de información, sino que, además, permite renovar las formas de comunicación interna y externa del Gobierno; ello enfoca a la presencia de los ciudadanos, quienes pueden participar más activamente en el proceso de toma de decisiones, aumentando de esta forma la transparencia de las operaciones gubernamentales (pp. 14-16).

De acuerdo a los autores Alshehri y Drew (2010), las ventajas y beneficios que implica la implementación del gobierno electrónico resultan ser las mismas para los países, puesto que las aplicaciones del gobierno electrónico poseen muchos beneficios para los ciudadanos, los negocios y las entidades gubernamentales. El gobierno electrónico permite a las personas, empresarios y al sector gubernamental acceder a información gubernamental disponible durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana; evidenciándose la optimización y eficacia de la calidad de los servicios. Adicionalmente, se reconoce que el gobierno electrónico aporta con eficiencia, transparencia y permite que los ciudadanos mejoren sus habilidades en el uso de las TIC's, conocimiento en internet y el uso de los dispositivos.

En cuanto a la gestión por procesos; de acuerdo a una definición más utilizada en el contexto nacional y de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2018), se entiende a ésta como un componente de la gestión pública orientado a resultados, cuya contribución permite que una entidad del Estado pueda identificar sus procesos, contenidos en la cadena de valor que garantizan, bajo su responsabilidad, que los bienes y servicios brinden productos de cara a los ciudadanos, de acuerdo a los recursos disponibles; esto último de acuerdo a las disposiciones generales de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP – Norma Técnica “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”, el cual buscó fijar las disposiciones técnicas que todas las entidades de la administración pública deberían emplear para aplicar, como

herramienta, la gestión por procesos para coadyuvar al cumplimiento de sus objetivos institucionales y conjuntamente a ello, lograr un impacto en la ciudadanía.

Mallar (2010), ha comprendido una evolución que poco a poco se ha ido relacionando al concepto de una nueva estructura organizativa, cuyo enfoque se direcciona a la red de procesos interconectados, para ser aplicados a un determinado modelo de gestión. El autor no deja de hacer hincapié que la gestión por procesos tiene sus cimientos en el conjunto de actividades de trabajos que tienen la característica de requerir insumos y determinadas actividades que permitirán agregar valor y obtener resultados. Dentro del contexto de lo que compone una gestión por procesos, resalta los elementos que éste tiene: inputs, recursos o factores que transforman, flujo real de procesamiento o transformación y los outputs; los cuales serán detallados en la siguiente sección del presente trabajo de investigación.

De acuerdo a la clasificación de procesos, en principio, para la Secretaría de Gestión Pública, de acuerdo a lo referido en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, existen los siguientes tipos de procesos: operativos o misionales, se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad y tienen una relación directa con las personas que los reciben; estratégicos, definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento e incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad y finalmente, los de soporte o de apoyo, proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad. De acuerdo a ello, es preciso señalar las fases de la gestión por procesos (ver pág. 89) establecidas en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, aprobada mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP:

Mallar (2010), por su parte, agrega que la **gestión por procesos**, dentro de su implementación y ejecución, permite instaurar un minucioso diseño para cada proceso, permitiendo así que los resultados se vean reflejados a través de los objetivos trazados a favor del ciudadano, cuyo resultado positivo estará sujeto a la correcta ejecución de sus procesos bien diseñados; contribuyendo a una gestión basada en procesos que integran intenciones de mejoras y una orientación más estratégica.

Al respecto, J. Rojas (s.f) indica que a diferencia de la actual gestión por procesos, la gestión tradicional estuvo orientada solo al efecto; dejando de lado su razón de ser: brindar satisfacción al ciudadanos, generando así, además, su lealtad; por ello, posiciona a la gestión por procesos conjuntamente al concepto de calidad, puesto que abarca más a lo que el ciudadano espera recibir y por lo que está dispuesto a “pagar” en contraprestación de un óptimo bien o servicio, concluyendo entonces que la gestión por procesos apunta a la calidad total.

Ahora bien, de acuerdo a cómo se implementa y cuál es la metodología para la gestión por procesos en Perú, la Secretaría de Gestión Pública señala tres etapas importantes a seguir: etapa preparatoria, etapa de diagnóstico e identificación de procesos; y la etapa de mejora de procesos identificados; los cuales, en conjunto, previamente deberán garantizar el apoyo y compromiso por parte de la alta dirección de las entidades; en relación a esto último y habiendo sido considerado como **categorías** para la presente variable, los autores Aranda, Ordoñez y Peralta (2018), citan a Ishikawa; quien en base a los fundamentos y el origen de la relación de procesos y gestión por procesos como una relación “todo-parte”; es empleado como base del proceso denominado “PDCA” de la siguiente manera: **Planificar (Plan)**: etapa en la que se definen los objetivos y el camino y/o método para alcanzar dicho objetivo; los cuales deberán ser claros y concisos, **Hacer (Do)**: se ejecuta la planificación, definiendo los medios a través de los cuales se alcanzarán los objetivos. Para ello, se aplica el plan diseñado previamente, **Comprobar (Check)**: se comprueban los resultados, se verifica si el plan de trabajo se está desarrollando de acuerdo a lo planificado y **Actuar (Act)**: se aplica una acción, dependiendo si se ha alcanzado el objetivo o no.

Por su parte, y en concordancia con las ideas previamente vertidas, según Palmberg (2009) acota que:

[...] desde siempre ha existido una gran necesidad de investigadores y profesionales dentro del ámbito de la gestión de procesos, con el fin de formular y desarrollar enfoques y herramientas con el potencial suficiente para aportar a la gestión por procesos, no solo visto desde un nivel de proceso único; sino también en un nivel de sistema estratégico que beneficie a toda la organización (pp. 212- 213).

Finalmente, dentro del contexto y desarrollo del tema a tratar en esta investigación, es importante incluir a la modernización de la gestión pública como una de las aristas que conforman la gestión pública peruana; por su parte, Ramírez y Álvaro (2004) indican que, la reforma y la modernización del Estado y de la Gestión Pública en Latinoamérica constituye una actividad que los gobiernos han ido jerarquizando con nitidez; en distintos niveles y amplitud han ido diseñando y aplicando una transformación institucional. Diversos estudios permiten demostrar que las reformas de modernización significan un factor que permite potenciar el crecimiento económico y, además, fomenta la participación ciudadana, así como también permite el fortalecimiento del sector público, con la finalidad de alcanzar igualdad de oportunidades y proveer satisfacción a las demandas sociales.

En este apartado, se realizó la **formulación del problema**. Cabe precisar que, “el problema de investigación reflejará el porqué de la tesis, es decir, la razón de ser de ésta” (Vara, 2012, p.171). En dicho sentido, el **problema general** fue: ¿cómo se ha realizado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019?, de igual manera, se procedió a formular los siguientes problemas específicos: **problema específico 1**: ¿cómo se ha realizado la implementación de la innovación de los servicios en la Gestión por procesos de la Sunedu, 2019?, **problema específico 2**: ¿cómo se ha realizado la implementación del agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019? y **problema específico 3**: ¿cómo se ha realizado la implementación de la interoperabilidad en la Gestión por procesos de la Sunedu, 2019?

Ahora bien, dentro de una investigación, su justificación resulta de gran importancia en cuanto ésta significa mencionar las razones para que se lleve a cabo una investigación, éstas deben encontrarse fundamentadas y, además, ser convincentes. Dicho de otro modo, la justificación consiste en explicar el por qué se debe realizar la investigación y finalmente, para qué servirán los resultados que se obtengan (Orosco, 2012, p. 6).

En dicho sentido, de acuerdo a una **justificación teórica**; si bien es cierto los términos de gobierno electrónico y gestión por procesos no son nuevos; el presente trabajo permite explicar y, a la vez, confirmar la realidad problemática indicada previamente, así como también dar énfasis en cómo se viene desarrollando el gobierno electrónico. Así también, el resultado de esta investigación significará un aporte teórico, no solo por ampliar las definiciones de gobierno electrónico y gestión por procesos; sino que, además, a futuro,

se pueda estudiar y tener conocimiento de que existen, en la actualidad, factores externos que dificultan desarrollar la nueva gestión pública y que las realidades en las entidades públicas son muy distintas, a pesar de contar con una norma técnica base. Se identifica, además, una **justificación práctica**, ya que, mediante los resultados obtenidos, se pudo generar recomendaciones, las cuales, en la medida de lo posible, al ser aplicadas permitirán mejorar la situación existente en el escenario de estudios de la presente investigación, permitiendo que dichas recomendaciones se vean materializadas en la satisfacción de los ciudadanos recurrentes a la Sunedu. Cabe precisar que la presente investigación buscó analizar la gestión de esta institución, persiguiendo la finalidad de que el producto final pueda ser una herramienta que permita conocer desde otra perspectiva el impacto de su gestión. Así también, la presente investigación, gozó también de una **justificación metodológica**, en la medida que, va a servir como fuente confiable para futuras investigaciones que busquen ser diseñadas con la metodología que se aplicó en la presente investigación, aporte como referencia bibliográfica y permita realizar nuevos tipos de estudios en base al mismo tema.

Respecto a la **relevancia** que posee el presente trabajo, previamente se tomó en consideración a Sutz (2014), quien establece, dentro del ámbito académico que, la relevancia de una investigación permite que la misma resulta ser contenido de calidad y así también significa el avance y desarrollo del conocimiento sobre determinados temas; es preciso reconocer que al hablar de relevancia es también el dar pie a la pregunta para qué hacer la investigación y cuál es el aporte social que se generará.

La presente investigación tiene relevancia para la sociedad, puesto que permitió conocer la realidad de la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu, y así conocer cómo viene desarrollándose y de qué manera evidenció un cambio tanto en las metas institucionales como en la satisfacción de necesidades, para así optimizar procesos que permitan potenciar su nueva forma de gestión pública en beneficio de los ciudadanos y generar confianza en los mismos. Es relevante, además, porque el presente estudio hace referencia sobre cómo ha ido evolucionando el gobierno electrónico en base a la actual norma técnica que rige a todas las entidades del Estado, y cómo éste, a través de la Sunedu, ha logrado trabajar en una reingeniería de sistemas, desarrollo, uso y empleo de las TIC's. Cabe mencionar, que el producto de esta investigación, será usada por demás instituciones que busquen lograr o elevar el nivel de relación que mantienen con sus administrados;

rescatando la posibilidad de que el mismo sea empleado para fomentar la participación ciudadana.

Haciendo referencia a los objetivos que se plantearon para la presente investigación, es pertinente agregar que, según Lerma, los objetivos “tienen como finalidad que se pueda determinar el grado de conocimiento que se espera obtener como resultado de la investigación, es importante que la redacción se encuentre en concordancia con las interrogantes establecidas como problemas planteados” (2011, p. 45). Siendo así, el **objetivo general** de esta tesis fue: explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019; y los objetivos específicos fueron los siguientes: **objetivo específico 1:** explicar cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019, **objetivo específico 2:** explicar cómo se ha implementado el agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019 y **objetivo específico 3:** explicar cómo se ha implementado la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

La presente investigación fue de enfoque cualitativo, puesto que “éste se enfoca en la comprensión de una realidad y se inicia con un acercamiento previo a la realidad que será objeto de análisis” (Quintana, 2006, p.48).

Ramírez (2009) indica que el **enfoque cualitativo** “se aplica dentro del campo de las ciencias sociales y además se orientan en el proceso y significado de sus relaciones con el entorno; son también de índole interpretativa” (p. 43).

En ese sentido y de acuerdo a la literatura recurrida entre autores metodológicos, la presente investigación fue de **tipo básica**; “en el extremo que no busca alguna aplicación práctica; por el contrario, su finalidad fue la de aumentar el conocimiento respecto al gobierno electrónico y la gestión por procesos; y así poder contribuir en futuras investigaciones” (Rojas, 2010, p. 88).

De acuerdo al nivel empleado, siguiendo la definición brindada por Vásquez (2016), la presente investigación tuvo un **nivel exploratorio**, puesto que “se busca ahondar y familiarizar al investigador con un tema desconocido y novedoso; complementándose con el nivel descriptivo y permitiendo que más adelante sea un punto de partida para investigaciones más profundas” (p.5).

En cuanto por la naturaleza de la presente investigación, la misma es de **diseño fenomenológico**, el cual es para Hernández, Fernández y Baptista “aquél diseño que explora, describe y comprende las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno” (2014, p.49).

De acuerdo a Salgado (2007), el diseño fenomenológico busca describir y entender el fenómeno desde el punto de vista de cada participante, orientándose a entender cuál es el significado, esencia y estructura de alguna determinada experiencia vivida por una persona, grupo o comunidad. Además, se resalta que el papel del investigador yace o se contextualiza de acuerdo a diversos factores del fenómeno, tales como: temporalidad, espacio, corporalidad y contexto relacional del mismo. Dicho ello, se entiende que este tipo de diseño se enfoca en las experiencias o relaciones subjetivas entre los participantes y el fenómeno a

estudiar; por lo que se recurrirá a profesionales expertos en la elaboración e implementación del gobierno digital en la gestión por procesos de la Sunedu; ya que ellos serán una de las fuentes directas para explicar y describir el desarrollo del mismo.

2.2 Escenario de estudio

El presente trabajo de investigación tuvo como escenario de estudio a las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), la cual fue creada el 10 de julio del año 2014, teniendo como competencias la supervisión de las obligaciones originadas a partir de las normas sobre: (i) licenciamiento; (ii) uso educativo de los recursos públicos y/o beneficios otorgados por el marco legal a las universidades; y, (iii) condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo universitario o servicio educativo conducente al otorgamiento de grados y títulos equivalentes a los otorgados por las universidades. Asimismo, al haberse tratado de un tema de investigación que requirió el pronunciamiento de expertos de diversas áreas de la institución; en la medida que el tema a tratar estuvo orientado a toda la institución de manera general; se tomó en consideración, como escenario de estudio, todas las Unidades y Direcciones.

2.3. Participantes

Los participantes que se tuvieron en cuenta en el presente trabajo de investigación fueron profesionales de la Sunedu, encargados de la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu; quienes además cuentan con el conocimiento necesario para pronunciarse respecto al presente tema de investigación; en su total fue un grupo de 6 personas. Así también, corresponde señalar que, de acuerdo al principio ético de confidencialidad, se salvaguardó la identidad de los participantes; por lo que se procedió a la designación de códigos para cada uno; de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1

Características de los participantes

Código	Cargo	Profesión
E1	Analista	Ingeniero de sistemas
E2	Asistente	Abogado
E3	Analista	Licenciado en Comunicaciones
E4	Asistente	Licenciado en Administración
E5	Asistente	Ingeniero de Sistemas
E6	Asistente	Ingeniero de Sistemas

Cabe agregar que, al poseer la presente investigación un enfoque cualitativo, la elección de los participantes se realizó de manera dirigida; puesto que, al poseer las características referidas líneas arriba, se requirió la colaboración de participantes que se encontraban relacionados directamente a la realidad de la presente tesis; así como también, su importancia para alcanzar el logro de objetivos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Monge, la recolección de datos se realiza mediante la aplicación de los instrumentos diseñados en la metodología, dichos instrumentos permitirán el uso de diversos métodos, tales como la observación, la entrevista, los test, las cuestiones, la encuesta, la recopilación documental, entre otros (2011, p. 28).

Para la presente investigación, se hizo el empleo de diversas fuentes documentales; por ello, corresponde citar a Herrera (2008), quien manifiesta que a través de los análisis se podrá extraer información útil, los cuales permitirán al autor abordar fácilmente a las conclusiones de su investigación (p. 28).

De lo manifestado líneas arriba, es preciso indicar que, en la presente investigación se realizó el **análisis de fuente documental** utilizado en el marco teórico y antecedentes; y análisis de marco normativo de la Sunedu. Como instrumento, en principio se planeó aplicar el instrumento denominado “guía de análisis documental”; sin embargo, a lo largo del desarrollo de la presente tesis, se consideró pertinente aplicar el instrumento denominado “diario de campo”, el cual permite que el investigador pueda enriquecer la relación teoría-práctica. Así como también permitir no solo la recopilación de la información, sino que, además permita la elaboración de un informe, mediante el cual se detalle de manera objetiva el contexto de estudio (Martínez, 2007, pp. 79-80).

Por otro lado, de acuerdo a Galán (2009), la entrevista es la comunicación directa que se entabla entre el investigador y el sujeto de estudio; con el propósito de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema a investigar; pudiendo así obtener una información más completa.

En su opinión, el autor Rodríguez (2011), refiere que “la entrevista es especialmente útil para conversar con las personas que tienen mayor experiencia o están mejor enteradas de la realidad” (p. 79). De lo previamente mencionado, en la presente investigación se aplicó como técnica la entrevista y se usó, además, como instrumento la “guía de entrevista”, cuyo contenido fue una entrevista estructurada conformada por 09 preguntas, habiéndose considerado las siguientes características:

Tabla 2

Características de la “guía de entrevista”

Instrumento	Guía de entrevista – “Implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019”
Autora	Diana Joselyn Alvarado Peceros
Año	2020
Extensión	La guía de entrevista consta de 09 preguntas abiertas.
Administración	Individual
Ámbito de aplicación	de Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU.
Duración	El tiempo estimado para desarrollar las preguntas planteadas en el instrumento es de aproximadamente 30 a 40 minutos

2.5. Procedimiento

En referencia al procedimiento que tomó la presente investigación; la misma inició con definir la realidad problemática a estudiar, con la intención de formular los problemas de investigación; en esa línea, se siguió con la elaboración del marco referencial, el cual permitió determinar las categorías y subcategorías.

Una vez establecidas las categorías y subcategorías, se procedió a diseñar los instrumentos que permitieron la recolección de datos; en este caso, la elaboración de una guía de entrevista estructurada y la ficha de análisis documental. El primero fue aplicado de manera virtual, para lo cual se empleó el uso del Google Drive y a través de una solicitud, ingresada por mesa de partes la Sunedu, se adjuntó el enlace para acceder a la guía de entrevista; y el último, se realizó de manera directa, después de hacer revisión al registro documental seleccionado para la presente investigación.

Parte importante del procedimiento a seguir, fue la selección de documentos alojados en el portal de transparencia de la Sunedu, así como también, solicitar el permiso correspondiente para aplicar la entrevista a los colaboradores; una vez aplicados los instrumentos, se procedió con transcribir las respuestas para el análisis de los mismos.

2.6. Método de análisis de información

Con la finalidad de analizar la información obtenida de los resultados en la presente investigación, fue necesario organizar los datos para adecuarlos y poder administrar la información obtenida; Rodríguez y Valldeoriola, señalan que “el análisis de datos es un proceso cuya función básica es darle un procedimiento adecuado a la información” (2012, p.10).

Dicho ello, el análisis de información de los resultados que se obtuvieron, pasaron por la interpretación de las respuestas brindadas por los participantes; así como también el análisis de los documentos que conformaron el registro documentario; tales como: directivas, resoluciones de la Sunedu y teoría relacionada al tema. Así también, se aplicó la triangulación de datos, método o técnica, que permite comparar datos, analizarlos y arribar a una mejor descripción de los resultados; para así aumentar la validez de los resultados. Según Aguilar y Barroso (2015), la triangulación centra su importancia al ser considerada una herramienta que permite confrontar distintos tipos de análisis de datos, la cual se encuentra orientada a validar un estudio y potenciar conclusiones derivadas del mismo (pp.74-75).

Finalmente, y no menos importante, resulta pertinente acotar que la presente investigación se realizó, teniendo en consideración la aplicabilidad del rigor científico correspondiente; bajo los principios de credibilidad, transferencia, dependencia y confirmabilidad; cuya aplicación en conjunto pretende realizar una investigación de calidad, la cual cumpla con el rigor de la metodología (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.453).

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación, respetó la aplicación de los lineamientos y normativa establecida por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; así como también el empleo del Manual de referencias APA (American Psychological Association). En cuanto a la parte teórica y demás información plasmada en el presente trabajo, se recurrió a material de diversos autores, quienes elaboraron estudios referentes al tema de investigación presentado; es preciso mencionar que, para el uso de las referencias, se procuró respetar el derecho de autor y propiedad intelectual, citando a los autores correspondientes. Finalmente, corresponde agregar el aval teórico en base a doctrina, antecedentes que estuvieron destinados a enriquecer el contenido de esta investigación. Finalmente, una vez obtenidos los resultados, los mismos fueron plasmados en el presente trabajo de investigación en base al criterio de transparencia y confidencialidad; respetando así el principio de veracidad y credibilidad; y así, permitir que el informe de este trabajo sea utilizado para fines académicos.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de los resultados

Descripción de resultados: técnica de la entrevista

A continuación, se plasmará el análisis de los resultados obtenidos de la triangulación de datos brindados por los entrevistados (ver tablas completas en anexos), quienes fueron 06 colaboradores/funcionarios de la Sunedu, de distintas áreas de la institución. Cabe precisar que las respuestas transcritas se encuentran adjuntas como anexos; a fin de no exceder el límite de hojas permitidas para este apartado, se ha optado por incluir las preguntas y respuestas más relevantes, acompañado del análisis realizado en base a todas las respuestas obtenidas.

Tabla 3

Consolidado de respuestas relevantes referente al objetivo general

Objetivo	Pregunta	Respuestas
O.G: Explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.	P2: ¿De qué manera se ha planificado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu?	E3: Considero de suma importancia la implementación del gobierno electrónico a nivel nacional, muchas instituciones lo vienen desarrollando y más aún en la coyuntura actual. Sin embargo, algunos sectores todavía presentan deficiencia lo cual no permite la interoperabilidad. E5: Dentro de todo el proceso de la gestión, si bien es cierto se ha querido ir de acorde a las políticas de gobierno electrónico (en su momento), se ha tratado de implementar el G.E como procesos misionales a fin de que cada área pueda aportar y optimizar el resultado final de sus servicios; para así ver reflejado el G.E en conjunto

Análisis del total de las respuestas: En conjunto, los entrevistados resaltan la importancia y la utilidad que representa en los ciudadanos, la implementación del gobierno electrónico en las entidades públicas; advirtiéndose además que, relacionan el factor tiempo como una de las ventajas que se obtiene del gobierno electrónico. En ese sentido, en cuanto al objetivo general, el total de entrevistados refirió e identificó que la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, se ha desarrollado de manera progresiva y tomando mayor protagonismo a través del uso de las TIC's y trabajo conjunto mediante los procesos misionales, específicamente en la plataforma de servicios en línea. Así como también, se puede advertir que, respecto al seguimiento de dicha implementación, los entrevistados manejan posiciones distintas; en la medida que tres de los entrevistados señalan que el seguimiento se realiza de manera conjunta, en colaboración de todas las áreas: colaboradores de los órganos en línea, órganos de apoyo y unidades; y finalmente, solo uno de los entrevistados dirige su respuesta a un nuevo plan que, actualmente se encuentra en elaboración.

Tabla 4

Consolidado de respuestas relevantes referente a los objetivos específicos

Objetivos	Pregunta	Respuestas
<p>O.E1: Explicar cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.</p>	<p>P4: ¿Considera que la Suneduha logrado innovar sus servicios en su gestión por procesos a raíz de la implementación del gobierno electrónico? ¿Qué ventajas podría mencionar?</p>	<p>E5: Claro que sí. Esta innovación la vemos más realizada, aproximadamente desde el 2017/2018 en donde ya se implementaba en su totalidad una plataforma con servicios en línea. Si bien aún no hemos logrado una descentralización, a través del G.E, nuestros servicios han resultado útiles para la comunidad, más en el 2019 que se lograron implementar diversos servicios; un ejemplo es el chat institucional con atención en tiempo real. Este nuevo año y dada las circunstancias, ya no solo nos enfocamos en el G.E. sino también en la transición al gobierno digital, del cual se espera ver un avance todo este año.</p>
<p>O.E2: Explicar cómo se ha implementado el agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.</p>	<p>P6: ¿Cómo considera que el aspecto “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles” ha sido desarrollado en la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?</p>	<p>E6: Si bien estuvo proyectado como uno de los proyectos a realizar años anteriores por nuestra área, el factor presupuesto ha sido bastante determinante; a la fecha podría indicar que no está implementado al 100%. Se busca sí, que ahora en este 2020 se pueda considerar este aspecto, en el nuevo plan de gobierno digital; que no debería diferir mucho con el plan de gobierno electrónico que se implementó hasta el 2019.</p>
<p>O.E3: Explicar cómo se ha implementado la interoperabilidad en la Gestión por procesos de la Sunedu, 2019</p>	<p>P8: Teniendo en consideración los lineamientos establecidos para la implementación del gobierno electrónico (o digital) y sus principios; ¿de qué manera considera que esta Superintendencia está implementando el principio de “interoperabilidad”?</p>	<p>E1: Actualmente la Sunedu tiene implementada la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE), a través de la cual puede compartir información y documentos con las entidades públicas.</p> <p>E3: La Sunedu, viene en coordinaciones con entidades públicas, a fin de permitir el acceso a información a nivel nacional, reduciendo brechas.</p>

Análisis de respuestas obtenidas referente al objetivo específico 1: Para las presentes interrogativas, respecto a cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu; se observa que las respuestas brindadas por los entrevistados coinciden en destacar la optimización que se ha logrado en la gestión de procesos a raíz de la innovación de servicios. En ese contexto, los entrevistados infieren que esta implementación se materializa a través del valor agregado, basado en la virtualización de servicios. Sin embargo, se pudo identificar que los entrevistados E1 y E2, manifiestan que de alguna manera no deja de ser importante que la ciudadanía pueda también reconocer la utilidad de esta nueva gestión y pueda adquirir mayor conocimiento respecto a su uso.

Asimismo, a través del entrevistado E5 se identificó que a partir del presente año se pasaría al gobierno digital; el cual genera expectativas para la institución

Análisis de respuestas obtenidas referente al objetivo específico 2: Para el presente objetivo específico relacionado al aspecto “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles” y su implementación en la gestión por procesos de la Sunedu; los entrevistados en su totalidad, manifestaron que este aspecto aún se encuentra en desarrollo en la institución; conjuntamente señalaron que, como todo servicio, el gobierno electrónico que se desarrolló en el año 2019 puede ser materia de optimización y que, con más razón aún, la actual coyuntura podría permitir que a progresivamente se vayan implementando soluciones móviles a fin de la simplificación de los actuales servicios en línea. En ese sentido, los entrevistados orientan su expectativa a poder iniciar esta implementación en la nueva gestión del gobierno digital.

Análisis de respuestas obtenidas referente al objetivo específico 3: De las respuestas obtenidas en relación a la implementación de la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu, los 5 entrevistados señalan que este aspecto no es un factor directamente implementado por la Sunedu, en la medida que reconocen que previamente se está trabajando a través del PIDE; sin embargo, manifiestan de manera implícita que, como parte de la nueva gestión pública, la institución pueda implementar de manera propia y como parte de su gestión, la articulación de información con otras entidades públicas.

3.2. Descripción de los resultados: técnica de análisis documental.

Para la presente sección, se recurrió a examinar e indagar en el Portal de Transparencia de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU; así como también, la revisión de sus cuerpos normativos, los mismos que se encuentran alojados de manera pública en su portal web, en la sección “Legislación”. Dicho ello, es pertinente precisar que el criterio de búsqueda y selección de material normativo-institucional, se realizó en base al “gobierno electrónico” y “gestión por proceso”.

Para dar inicio al presente apartado, se optó por revisar la Resolución de Superintendencia N° 0042-2017-SUNEDU, la cual contiene el mapa de procesos implementado en la Sunedu, el cual rige desde el año 2017 y aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 0042-2017-SUNEDU con fecha 20 de abril del 2017. Dicha resolución, grafica los siguientes mapas, basados en los tipos de procesos, conceptualizados previamente en relación a la gestión por procesos; siendo así, se procede a adjuntar dichos mapas (los otros tres mapas se encuentran adjuntos en las páginas 84-86)

MAPA DE PROCESOS DE LA SUNEDU



Figura 1. Mapa de procesos de la Sunedu

Finalmente, del cuerpo normativo referido líneas arriba y en base a lo plasmado en su mapa, se evidencia de manera explícita que la creación del mismo ha sido en base a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, el cual direcciona uno de sus objetivos en impulsar la implementación de la gestión por procesos en todas las entidades del Estado; y a través de ello, se buscó perfilar los lineamientos a tener en consideración en la institución.

Por otro lado, con la Resolución Jefatural N° 014-2018-SUNEDU-03-08, se aprobó el “Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de la Gestión del Servicio a la Comunidad”, con fecha 16 de febrero del 2018; cuyo fundamento se encontró alineado a la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el D.S. N° 004-2013-PCM.

El documento previamente referido, posee justificación en la Resolución de Superintendencia N° 54-2016-SUNEDU, con el cual se aprobó la “Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos de Gestión Interna” de la Sunedu, cuyo contenido precisaba la descripción de las acciones a realizar en la entidad para alcanzar la mejora continua de los procesos y la comunicación interna. Cabe precisar que, la elección de la presente resolución es de suma importancia, en la medida que el gobierno electrónico actualmente se viene percibiendo a través de los servicios en línea,

ofrecidos a la comunidad y este documento establece la organización de cómo se fue incluyendo dichas actividades.

De lo antes descrito, se desprende que el Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de la Gestión del Servicio a la Comunidad, representa una herramienta esencial para implementar y, a la vez, ejecutar la modernización de la gestión en la Sunedu. (las figuras relevantes, referidas a los procesos, han sido adjuntadas en los anexos para una mejor revisión). De la revisión documental del presente cuerpo normativo, se pudo advertir que, el gobierno electrónico como parte de la gestión de procesos, recae en un tipo de proceso misional, incluido en el proceso de “gestión del servicio a la comunidad”, en la medida que se evidencia que los diversos servicios, pertenecientes a otras unidades, han sido incluidos en una plataforma virtual, esto último de acuerdo al objetivo indicado en el código de proceso 3 del PM. 4.1 (ver página 88), destinado a comprender acciones de orientación al ciudadano a través de los canales presencial, telefónico y virtual.

Así también se revisó el INFORME N° 046-2018-SUNEDU-03-09, el cual tuvo como objetivo explicar la evaluación del PETI 2017-2018 (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2017-2018) de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Dicho documento fue elaborado por la Oficina de Tecnologías de la Información, con el objetivo de detallar y analizar los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Sunedu y los objetivos de la Política Nacional de Gobierno Electrónico; para ello, se procedió a adjuntar las tablas más relevantes y se adjuntará las complementarias como anexos.

En ese sentido, del presente informe se extrae que, en principio, como parte de los objetivos institucionales de la Sunedu, se identificó el fortalecimiento de la gestión de los servicios de tecnologías de la información implementando metodologías, estándares y mejores prácticas en tecnologías de la información; sin embargo, se advierte que dichos objetivos, aún no lograba delimitar exactamente la referencia a un plan de gobierno electrónico; es decir, se evidenció que la institución de manera amplia incluyó la concepción de optimizar los servicios, a través de las TIC's, mediante una gestión de servicios; siendo además, establecidos la definición del PETI en concordancia con el PEI.

El informe referido líneas arriba estableció una lista de proyectos para la entidad, la cual se encuentra adjunta en los anexos; de la cual, se procedió a deslindar ciertos proyectos que a la actualidad guardan relación con las características del rol del gobierno electrónico dentro de la gestión por procesos de una institución pública, las cuales son: SAC, MOVILAPP, INTEROPERA, COLABORA y PLATAFORMA DE SERVICIOS; los mismos que conjuntamente se encuentran relacionados con los objetivos planteados en la presente investigación.

Dentro del mismo informe, se pudo encontrar lo siguiente respecto a la ejecución de los mismos:

Tabla 5

Avances de proyectos al segundo trimestre del año 2018:

Proyecto	Observaciones
SAC	Fue un proyecto asumido por la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario; sin embargo, no ha sido ejecutado por no contar con la disponibilidad presupuestal requerida.
MOVILAPP	Este proyecto se encuentra paralizado por falta de recursos para la construcción de la aplicación móvil que contenga los diversos servicios que ofrece la Sunedu.
INTEROPERA	Este proyecto no cuenta con los recursos necesarios para la implementación de interoperabilidad con entidades públicas que busca integrar información con otras entidades.
COLABORA	No se cuenta con los recursos necesarios para la construcción de un entorno de trabajo colaborativo en la intranet por lo que se ha desestimado su desarrollo en el presente año.
PLATAFORMA DE SERVICIOS	No se cuenta con los recursos necesarios para construir la plataforma de servicios unificados (extranet, intranet) por lo que se ha desestimado su desarrollo en el presente año.

Fuente. Adaptación, a partir del INFORME N° 046-2018-SUNEDU-03-09

A través de la Resolución de Superintendencia N° 030-2018-SUNEDU, de fecha 02 de marzo del 2018, se resolvió aprobar el “Plan Operativo Informático 2018 de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria”, con la finalidad de definir las actividades y/o proyectos informáticos a realizar en beneficio de la institución; habiendo sido elaborado de acuerdo a la Guía para la Elaboración, Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las entidades de la Administración Pública.

De los proyectos referidos en dicha resolución, y de acuerdo a la naturaleza de la presente investigación, se optó por extraer los siguientes:

I.	Denominación de la actividad o proyecto Servicio de Alojamiento en Nube para el Portal Web de Sunedu	Orden 11
	1.1. Descripción del Proyecto Continuar contando con el servicio de alojamiento en nube para el Portal Web de Sunedu, que permita la atención de una mayor cantidad de usuarios e incremente el porcentaje de disponibilidad del servicio.	
	1.2. Tipo	Actividad
	1.3. Tipo de orientación	Orientado a los ciudadanos
	1.4. Prioridad	10

Figura 2. Servicio de Alojamiento en Nuevo para el Portal Web de Sunedu.

I.	Denominación de la actividad o proyecto Servicio de Implementación del Portal de Datos Abiertos	Orden 17
	1.1. Descripción del Proyecto Contar con un portal que permita poner a disposición de los ciudadanos información producida por la entidad, para su uso. Esto, a su vez, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo DS-016-2017-PCM.	
	1.2. Tipo	Proyecto
	1.3. Tipo de orientación	Orientado al Ciudadano
	1.4. Prioridad	10

Figura 3. Servicio de implementación del Portal de Datos Abiertos.

Al realizar la búsqueda del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) de los años 2016 al 2018; se presentaron los avisos de sinceramiento, señalando que se encontraban supeditado a la aprobación de otros cuerpos normativos. Los comunicados han sido adjuntados en los anexos. Asimismo, con fecha 07 de noviembre del 2019, se emitió el aviso de sinceramiento indicando que la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM, que aprueba los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, fue dejada sin efecto a través de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM; en cuyo contenido se dispuso la creación de un Comité de Gobierno Digital.

Por lo antes expuesto, la institución no publicó el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico; indicando que posteriormente se procedería a la publicación del Plan de Gobierno Digital de la Sunedu, una vez que sea terminada su elaboración.

IV. DISCUSIÓN

A través de la presente investigación, se realizó el estudio nombrado “Implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019”, para el cual se planteó como objetivo general, explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019.

Así también resulta importante mencionar que los resultados obtenidos fueron recolectados a través de la aplicación de una entrevista estructurada a seis (06) colaboradores de la Sunedu, quienes participaron, desde sus respectivas áreas; en la implementación del gobierno electrónico en la institución. Del mismo modo, corresponde mencionar que, de gran importancia, fueron los resultados obtenidos mediante el análisis documental; tanto de cuerpos normativos como los antecedentes revisados para la elaboración del presente trabajo; los cuales en conjunto permitieron formalizar las siguientes discusiones:

Como principales hallazgos del presente estudio, se pudieron advertir, en base a los autores consultados; colaboradores entrevistados y análisis documental que, el gobierno electrónico representa la evolución y el avance de un Estado, cuyo objetivo se centra en servir a los ciudadanos a través de un gobierno abierto; así como el empleo de las TIC's como un medio para lograr dicho propósito. De acuerdo a lo establecido por Páez (2011), quien manifiesta que el gobierno electrónico, permite que el Estado ofrezca servicios mediante la vía electrónica, lo cual implica que desde una perspectiva pro ciudadano, éstos últimos gocen de las mismas condiciones en relación al uso de estos servicios públicos.

En la misma dirección se encontró a la investigación realizada por Ntulo y Otikey (2017), quienes enfocaron la importancia del gobierno electrónico en la significancia que toma en la vida de los ciudadanos, incluyendo a las empresas y al Estado; sin embargo su estudio abarcó también el gobierno electrónico implementado en el Estado, desde una perspectiva interna, lo cual aportó a la presente investigación en la medida que, no se buscó realizar un estudio puro basado en el gobierno electrónico sino en cómo éste forma parte de la cadena de procesos de la institución, materia de estudio.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos por los entrevistados, en esencia los 6 colaboradores identificaron al gobierno electrónico como una herramienta en beneficio de los ciudadanos; resaltando las ventajas que éste ofrece en relación a la simplificación de trámites, potenciar servicios a través de las TIC's, agregando además que, ha sido el resultado de una implementación progresiva dentro de la administración pública. Uno de los

6 entrevistados (E6), no solo coincidió en dicha respuesta; de manera adicional, afirmó que la implementación del gobierno electrónico ha sido la materialización de una necesidad para que el Estado pueda cumplir con sus objetivos, como parte de su modernización.

Una de las diferencias respecto a los beneficios que trae consigo la implementación del gobierno electrónico; se pudo apreciar entre lo investigado por Alshehri y Drew (2010) quienes mediante su investigación, indicaron que las ventajas y aspectos positivos del uso del g.e resultaban ser las mismas para todos los países; mientras que a modo de contraste, se expone lo indicado por Singh (2016) cuyo investigación, de alguna manera guarda relación con el presente estudio por su territorio; dentro de las ideas abordadas por el autor ya mencionado, éste señala que el proceso de implementación del gobierno electrónico no posee la misma evolución e implementación en todos los países, por el contrario, se pudo conocer que, los países en vías de desarrollo son los que mayores desafíos han afrontado a lo largo de la implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico; resultando además como factor influyente el aspecto económico.

En cuanto a la gestión por procesos, en base a la teoría y autores consultados; la definición del mismo no ha sufrido mayores cambios; se logró identificar una idea base otorgada por autores y lo estipulado en el marco normativo peruano, a través de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; cuyos conceptos llegan al consenso que la gestión por procesos representa una parte de la gestión pública, destinada al diseño de procesos interconectados con la finalidad de alcanzar un solo fin en el resultado, a través del diseño de procesos y la contribución vertida en la satisfacción del ciudadano.

Ahora bien, en relación al objetivo general respecto a explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019; se pudo advertir a través de los seis entrevistados que, dentro de la institución previamente mencionada, la implementación del gobierno electrónico ha sido implementado progresivamente, rigiéndose en base a las normativas internas de la institución; y evidentemente, haciendo uso de las TIC's, cabe resaltar que en este aspecto la totalidad de entrevistados destacaron el valor de la plataforma web de la Sunedu; asimismo, de sus respuestas se desprende que, más que identificar a dicha implementación dentro del mapa de procesos de la Sunedu, lo relacionan directamente con un camino a la modernización de la gestión pública y señalan dentro de la práctica, la coordinación y administración de diseño de procesos. En dicho sentido; dos entrevistados agregaron aspectos diferentes a la similitud

de sus opiniones; por un lado, el entrevistado con código E5 sí brindó una respuesta exacta al precisar que el gobierno electrónico es implementado dentro de la gestión por procesos de la institución como un proceso misional; con el cual se busca alcanzar un resultado único al momento de realizar el seguimiento correspondiente; y por otro lado, el entrevistado con código E4 mencionó a la actual coyuntura como un factor que permitiría impulsar los servicios a través de las TIC's.

En cuanto al análisis documental, habiendo revisado la normativa interna de la institución, de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N° 0042-2017-SUNEDU, ésta describe y muestra el mapa de procesos que rige a la institución, estableciendo los procesos estratégicos, los procesos misionales y los procesos de soporte. De dicha resolución se observó que a la fecha es un mapa que se mantiene vigente y que, a grandes rasgos, no define y ubica explícitamente a la implementación del gobierno electrónico; lo cual, de alguna manera, podría justificar la diversidad de respuestas brindadas por los colaboradores entrevistados. Dentro de este apartado, se pudo identificar que la tesis realizada por Aranda, Ordoñez y Peralta (2018), guarda relación con las respuestas variadas de los entrevistados, puesto que al conocer solo los procesos implementados en sus áreas; se corre el riesgo de incurrir en una duplicidad de funciones.

Otro escenario es percibido a través del análisis documental, mediante el informe del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2017-2018) y la Resolución Jefatural N° 014-2018-SUNEDU-03-08, el cual es el “Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de la Gestión del Servicio a la Comunidad”; puesto que la implementación del gobierno electrónico se divide en determinados proyectos asignados en áreas; siendo así que a través del manual citado, la implementación del gobierno electrónico se sitúa como un proceso misional, a través de “gestión del servicio a la comunidad”; unificando proyectos de otras unidades y áreas, en una sola plataforma virtual. Respecto al informe del PETI, éste sí hace mención al planeamiento de actividades destinadas al cumplimiento de la Política Nacional de Gobierno Electrónico, logrando identificar el fortalecimiento de los servicios de tecnologías.

Seguidamente, parte del informe del PETI, hace referencia a una lista de proyectos para elaboración interna, que guardaban relación con los objetivos del gobierno electrónico, como herramienta para modernizar la gestión pública; sin embargo, es preciso mencionar que a la fecha dichos proyectos (MOVILAPP, INTEROPERA, COLABORA y

PLATAFORMA DE SERVICIOS) han quedado sin mayor avance debido a la falta de presupuesto; esto último se ha podido contrastar con el cumplimiento de lo referido por Singh (2016), mencionado líneas arriba, en cuanto a la presencia de factores que representaban una limitación para la implementación total del gobierno electrónico. Como parte de este objetivo; a lo largo del desarrollo de esta investigación, es pertinente mencionar que actualmente el gobierno electrónico ha pasado a una transición al gobierno digital, como plan de la SEGDI para impulsar un proceso de transformación digital en la Administración Pública; esto a raíz de la publicación de los “Lineamientos para la Formulación del Plan del Gobierno Digital – PDG”, por lo que a partir del presente año, se espera que el diseño de nuevas directivas permitan continuar, y optimizar, el gobierno electrónico que se ha venido ejecutando hasta el año 2019.

Con respecto al objetivo específico 1, respecto a explicar cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la Gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019, se identificó por las respuestas brindadas de los colaboradores que, la innovación de servicios se ha vertido dentro de la optimización de la gestión por procesos y de manera consensa, identifican esta innovación a través de la virtualización de servicios. De los seis entrevistados, el entrevistado con código E5, manifestó que a pesar de existir la virtualización de servicios; aún no se ha logrado del todo la implementación del gobierno electrónico; más aún al reconocer que, como parte de la modernización de la gestión pública, aún se está trabajando por alcanzar la descentralización. Dentro del aspecto de la innovación de servicios y el reconocimiento del mismo por parte de los ciudadanos, los entrevistados manejan ideas semejantes debido a que identifican que existe aún una parte de los ciudadanos que si bien conocen el resultado final del servicio electrónico, se quedan en medio proceso de poder familiarizarse y adaptarse al uso de los mismos, haciendo hincapié en la falta de educación digital para revertir los inconvenientes que aún prevalecen en el manejo de los mismos.

Distinta perspectiva, dentro del último aspecto referido, mantiene Reynoso (2018) sobre cómo el ciudadano percibe al gobierno electrónico; puesto que el autor refiere en su tesis que el gobierno electrónico permite promocionar la participación ciudadana; ya que para los entrevistados, es primordial que, para que ello suceda, previamente se debe dar inducción y educar a los ciudadanos; en este extremo, la autora de la presente investigación comparte opinión, pues mientras exista cierto desconocimiento del manejo del gobierno electrónico, difícilmente podría identificarse una óptima participación ciudadana.

De acuerdo al objetivo específico 2, referente a explicar cómo se ha implementado el agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019; de modo preliminar cabe mencionar que, de acuerdo a la información consultada, para el año 2013 la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) refirió en su informe que, en el año 2012, uno de los países que logró un gran desarrollo respecto al gobierno electrónico, fue Japón; en donde ya no solo se tenía virtualizados los servicios a través de las TIC's sino que, estaba en auge el gobierno móvil, aplicaciones desarrolladas exclusivamente para adultos mayores, así como también la big data y la inclusión digital. Caso opuesto ocurre, con los datos obtenidos para el presente escenario de estudios; cuyas claves se centraron en los entrevistados y el análisis documental realizado.

Del análisis documental, se identificó la no continuación de diversos proyectos; uno de ellos implicaba el desarrollo e inclusión de la categoría “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles”, el cual iba a permitir trasladar y optimizar los servicios brindados en la actualidad, por la web; a una plataforma totalmente diseñada para el uso desde los teléfonos celulares; ello fue complementado con lo expresado por los seis entrevistados, quienes coincidieron que, a la fecha no se ha logrado una implementación y desarrollo completo del “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles” por lo que la expectativa para el presente año es que la optimización e inclusión de esta categoría se logre de manera progresiva para la nueva gestión del gobierno digital.

En relación al objetivo específico 3, sobre explicar cómo se ha implementado la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019, en principio, a través del análisis documental, se identificó que dentro del informe PETI (2017-2018), para el segundo trimestre del año 2018, se desestimó el proyecto denominado “INTEROPERA”, cuyo planeamiento estaba a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) de la Sunedu, para lograr la implementación de interoperabilidad con entidades públicas para integrar e intercambiar información competente a cada institución pública; cabe traer a colación que, de acuerdo al contenido de dicho informe, no se contó con los recursos necesarios para la ejecución y continuación del proyecto referido.

Desde el punto de vista de los entrevistados, coincidieron en que, la interoperabilidad no es una categoría que directamente asignada de manera interna a la Sunedu, pues se viene trabajando a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) para cumplir

con el objetivo de intercambiar información con demás entidades del Estado; lo cual de alguna manera resulta contradictorio a lo presentado en el informe del PETI (2017-2018), el cual aún mantenía en la lista de proyectos la implementación de la interoperabilidad.

Por consiguiente, de los seis entrevistados, el entrevistado con código E1, manifestó que la interoperabilidad y su optimización en la nueva gestión de gobierno digital, recaería en la Secretaría de Gobierno Digital; sin embargo, distinto parecer tuvieron los entrevistados E2, E4, E5 y E6; en donde la opinión de los 2 primeros consiste en fomentar la colaboración de institución a institución, de manera directa, para así beneficiar a los ciudadanos con una cooperación directa entre entidades, lo cual permitiría que exista una información articulada y sistematizada; mientras que los dos últimos (E5 y E6); dieron a conocer su expectativa a plasmar en la nueva gestión de gobierno digital, para lo cual consideraron pertinente retomar los proyectos que se tenían como institución.

Finalmente, si bien el estudio a mencionar no hace referencia explícita a la interoperabilidad, lo abordado por Kechagias, Legga, Tatsiopoulos y Papadopoulos (2018), fue de gran aporte, al lograr identificar de qué manera la administración pública puede acercarse a su finalidad a través del gobierno electrónico y la gestión por procesos, de tal manera que, como alternativa para la optimización de esta implementación, se pueda recurrir al sector privado; ya que los autores señalados previamente, coinciden con la investigación de Singh (2016), al referir que, el aspecto económico bastante determinación posee en la implementación del gobierno electrónico; pues los cuatro autores reafirman que, la administración pública se encuentra limitada a generar más con menos presupuesto.

V. CONCLUSIONES

Primera: En cuanto al objetivo general, se concluye que el proceso de implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019, se ha realizado de manera progresiva, brindándole gran protagonismo a la plataforma web; en cuanto a la presencia del gobierno electrónico dentro de la gestión por procesos de la institución, el mismo ha sido implícitamente implementado como un proceso misional, cuyo seguimiento se realiza por áreas.

Segunda: Respecto al objetivo específico 1, se concluye que la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019, ha sido implementado como un valor agregado, a raíz de la virtualización de servicios, permitiendo optimizar de alguna manera la gestión por procesos en la institución. Sin embargo, se detectaron factores externos a la institución que, obstaculizan la finalidad del gobierno electrónico; tal como el desconocimiento del uso de las TIC's por parte de los ciudadanos.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2, del “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles” en la gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019, se pudo concluir que, incluso a la fecha, esta categoría se encuentra en planes de desarrollo; puesto que la virtualización de servicios se ha alcanzado solo a nivel web. Explicado ello, cabe agregar que, dicha implementación implica la asignación de un nuevo presupuesto.

Cuarta: En relación al objetivo específico 3, se concluye que, la implementación de la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu durante el año 2019, no es percibida como una categoría directamente implementada por la institución; asimismo, se advirtió que su uso se evidencia de manera parcializada y se reconoce la importancia y necesidad de la implementación de la misma como parte de la gestión interna de la institución.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Sunedu, optimizar la implementación de gobierno electrónico en su gestión por procesos, a través de la próxima directiva a diseñar para la implementación del gobierno digital; rediseñar su mapa de procesos e integrarlo explícitamente dentro de los mismos para que el seguimiento y futuras mejoras sean canalizadas desde una sola área encargada (comité de gobierno digital) y así evitar una posible duplicidad de funciones.

Segunda: Se recomienda a la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario; y a la Oficina de Comunicaciones (encargados del diseño de la página web), sensibilizar a la población respecto al uso de las TIC's y familiarizar a los ciudadanos mayores de 45 años con los servicios virtualizados para fomentar la inclusión tecnológica; a través de publicidad por redes sociales, website, videos interactivos y rediseño de los trámites en línea, a fin de que los ciudadanos puedan percibir a dichos servicios como una herramienta.

Tercera: Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) de la Sunedu, capacitar a sus colaboradores respecto a los temas de diseño e implementación de aplicativos móviles a fin de retomar el proyecto “MOVILAPP” y expandir los servicios virtuales de la institución, promoviendo la portabilidad y accesibilidad por parte de los ciudadanos; así como incluir, el diseño de un plan de contingencia ante eventualidades que puedan interrumpir el correcto funcionamiento de los servicios móviles.

Cuarta: Se recomienda al próximo comité de gobierno digital, retomar los proyectos propios de la institución relacionadas a la interoperabilidad y gestionar con entidades cuyas competencias posean similitud con las competencias de la Sunedu; esto es, el Ministerio de Educación (Minedu) y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace); la implementación de un software que permita el intercambio de información directa, con la finalidad de sistematizar, intercambiar y disponer de información relacionada con dichas instituciones.

Referencias

- Aguilar, S. y Barroso, J. (2015). *La triangulación de datos como estrategia de investigación educativa*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Facultad Ciencias de la Educación.
- Alfaro, R., Bustos, G., Gonzáles, A. y Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- Allauca, W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal). (Acceso el 22 de mayo del 2020).
- Alshehri, M. y Drew, S. (2010). *Implementation of e-Government: Advantages and challenges*. United Kingdom: Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>.
- Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Corrales, K. (2018). Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24324>.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>.
- Galán, M. (29 de mayo del 2009). *La entrevista en investigación*. Recuperado de http://manuelgalan.blogspot.com/2009_05_24_archive.html#:~:text=La%20entrevista%2C%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n,obtener%20una%20informaci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20completa.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- INFORME N° 046-2018-SUNEDU-03-09. (2018). *Evaluación del PETI 2017-2018*.
- Kechagias, E., Legga, P., Tatsiopoulos, I. y Papadopoulos, G. . (2018). *Integrating Business Process Management with Public Sector*. Paris: Recuperado de <http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/77.pdf>.
- Lanteri, F. (2015). Nivel de madurez de la gestión por procesos en Argentina (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/2061/MBA_2015_Lanteri.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Lerma, H. (2011). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: ECOE.
- Ley N° 27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*.
- Ley N° 30220. (2014). *Ley Universitaria N° 30220*. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30220.pdf>.
- López, A. (2018). La implantación del gobierno electrónico en Venezuela. *Comunicación*, 29-38.
- Mallar, M. (30 de mayo del 2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>.
- Martínez, L. (16 de abril del 2007). *La observación y el diario de campo en la definición de un tema de investigación*. Institución universitaria Los Libertadores. Recuperado de <https://www.ugel01.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/1-La-Observaci%C3%B3n-y-el-Diario-de-campo-07-01-19.pdf>.
- Morales, M. (2018). *Manual de Gestión Pública*. Lima: GRIJLEY.
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*(73), 1-43.
- Ntulo, G.; Otike, J. (2017). *E-government: its role, importance and challenges*. Kenya: Moi University: School of Information Sciences.
- Orosco, J. (2012). *Justificación e importancia*. Recuperado de <https://riofaponencias.files.wordpress.com/2012/04/justificacic3b3n-e-importancia-delimitaciones.pdf>.
- Páez, A. (10 de diciembre del 2011). *El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica*. Recuperado de <http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf>.
- Palmberg, K. . (2009). Exploring process management: are they any widespread models and definitions? Sweden: Division of Quality and Environmental Management, Lulea University of Technology. Recuperado de <http://www.mementor.se/wp-content/paper-4-exploring-process-management.pdf>.
- Prado, W. (2017). *Nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los hospitales de Nivel II de Lima Metropolitana - Ministerio de Salud (Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)*. (Acceso el 22 de mayo del 2020).
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Perú: Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>.
- Presidencia del Consejo de Ministros y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú. La*

oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. Lima:
Recuperado de
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf).

Quintana, A. (2006). *Metodología de Investigación Científica Cualitativa*. Obtenido de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>

Ramírez, A. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>.

Ramírez, A. y Álvaro V. (2004). *El proceso de reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública en Chile: lecciones, experiencias y aprendizajes (1990 - 2003)*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PM/SGP. (2018). *Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*.

Resolución de Secretaría General N° 002-2020-SUNEDU. (2020). *Directiva para la elaboración, aprobación, implementación y actualización del manual de procedimiento*.

Resolución de Superintendencia N° 0042-2017-SUNEDU. (2017). *Mapa de Procesos Nivel 0 de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria*. Recuperado de <http://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/152/resolucion-0042-1.pdf>.

Resolución de Superintendencia N° 030-2018-SUNEDU. (2018). *Plan Operativo Informático 2018 de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria*. Recuperado de http://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/288/resolucion_superintendencia_0030-2018.pdf.

Resolución de Superintendencia N° 060-2019-SUNEDU. (2019). *Comité de Gobierno Digital de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu*.

Resolución de Superintendencia N° 54-2016-SUNEDU. (2016). *Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos de Gestión Interna*.

Resolución Jefatural N° 014-2018-SUNEDU-03-08. (2018). *Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos de la Gestión del Servicio a la Comunidad*. Recuperado de https://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/98/resolucion_jefatural_014-2018-sunedu-03-08-1.pdf.

- Reynoso, O. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. (Tesis Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rodríguez, D. y Valdeoriola, J. (2012). *Metodología de la investigación*. Obtenido de http://zanadoria.com/syllabi/m1019/mat_cast-nodef/PID_00148556-1.pdf
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Rojas, J. (s.f). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Bolivia. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg=PA2&dq=ges#v=onepage&q&f=false>
- Rojas, R. (2010). *El proceso de investigación científica*. México D.F.: Trillas.
- Salgado, A. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Revista LIBERABIT. (13), 71-78.
- Salvador, Y., Llanes, M. y Velázquez, R. (enero-abril de 2019). Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, XL(1), 59-66. Recuperado de <https://bit.ly/3fPqWxr>.
- Secretaria de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos para la Formulación de Plan de Gobierno Digital - PGD*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Simón, W. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf.
- Singh, I. (2016). *Application of e-government in developing countries - issues, challenges and prospects in India*. Jaipur: Sócrates. 4(3), 91-109.
- Sutz, J. . (2014). *Calidad y relevancia en la investigación universitaria: apuntes para avanzar hacia su convergencia*. Buenos Aires: Revista Iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad.
- Twizeyimana, D; Andersson A. (2019). The public value of E-Government - A literature review. *Government Information Quarterly*, 167-178. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos - Universidad de San Martín de Porres.

Vargas, C. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf).

Vásquez, I. (2016). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. México: Recuperado de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>.

Anexos
Anexo 1. Matriz de categorización

Título: Implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019

Autora: Br. Diana Joselyn Alvarado Peceros

Problema General:	Objetivo general:	Categorías	Subcategorías	Tipo y diseño de investigación
¿Cómo se ha realizado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019?	Explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.	Gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación de los servicios • Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles • Interoperabilidad 	Enfoque: Cualitativo Tipo: Básica Nivel: Exploratorio Diseño: Fenomenológico
Problema específico 1: ¿Cómo se ha realizado la implementación de la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019?	Objetivo específico 1: Explicar cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019			Técnicas e instrumentos
				Técnicas: Análisis de registro documental y entrevista Instrumentos: Diario de campo y guía de entrevista estructurada
Problema específico 2: ¿Cómo se ha realizado la implementación del agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019?	Objetivo específico 2: Explicar cómo se ha implementado el agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019	Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar • Hacer • Comprobar • Actuar 	Participantes
Problema específico 3: ¿Cómo se ha realizado la implementación de la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019?	Objetivo específico 3: Explicar cómo se ha implementado la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019			06 profesionales de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) de las diversas áreas encargadas de la implementación del gobierno electrónico

Anexo 2. Guía de entrevista

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA SUNEDU, 2019.

ENTREVISTADO (A):

CARGO:

ÁREA/UNIDAD/DIRECCIÓN:

INSTRUCCIONES: De antemano, se agradece su participación y disposición para atender las siguientes interrogantes; y así, realizar un valioso aporte en la presente investigación. Es preciso agregar que la información brindada en esta entrevista únicamente será utilizada para fines académicos. En dicho sentido se somete a su consideración las siguientes preguntas.

OBJETIVO GENERAL: Explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.

1. En base a su experiencia ¿Cuál es su opinión referente a la implementación del gobierno electrónico (o digital) en las entidades públicas?
2. ¿De qué manera se ha planificado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu?
3. De acuerdo a la pregunta anterior ¿cómo se realiza el seguimiento de la implementación del gobierno electrónico en la institución?

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Explicar cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la Gestión por procesos de la Sunedu, 2019

4. ¿Considera que la Sunedu ha logrado innovar sus servicios en su Gestión por Procesos a raíz de la implementación del gobierno electrónico? ¿Qué ventajas podría mencionar?
5. En su opinión, ¿considera que los administrados han percibido como una herramienta a la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?

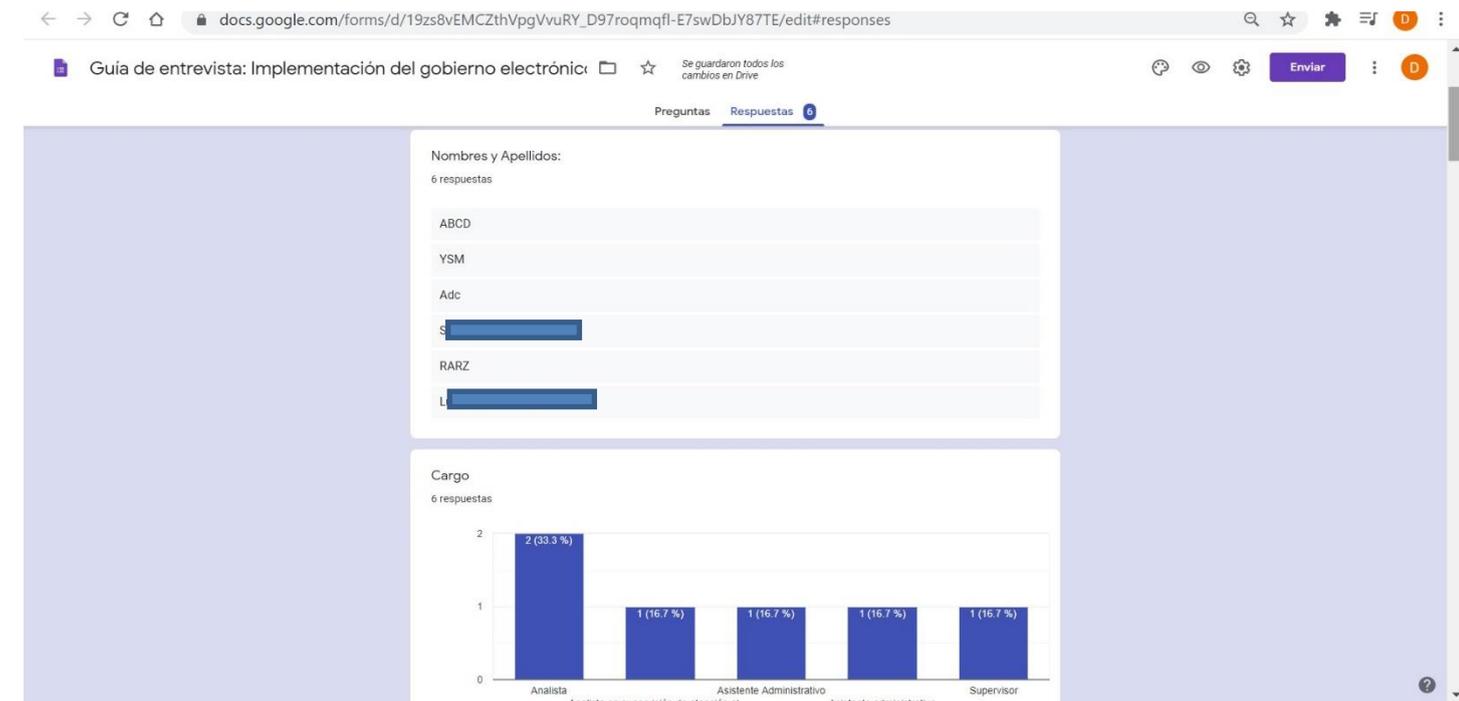
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Explicar cómo se ha implementado el agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la Gestión por procesos de la Sunedu, 2019

6. ¿Cómo considera que el aspecto “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles” ha sido desarrollado en la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?
7. De acuerdo a los actuales servicios en línea brindados por la Sunedu; a su opinión ¿considera que la plataforma web es suficiente para satisfacer las necesidades de los administrados?

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Explicar cómo se ha implementado la interoperabilidad en la Gestión por procesos de la Sunedu, 2019

8. Teniendo en consideración los lineamientos establecidos para la implementación del Gobierno Electrónico (o digital) y sus principios; ¿de qué manera considera que esta Superintendencia está implementando el principio de “interoperabilidad”?
9. En base a la “interoperabilidad” ¿Cree que la Sunedu debería proponer a otras instituciones un trabajo conjunto referente a la implementación del gobierno electrónico e intercambio de información directa?

Anexo 3: Entrevista aplicada a los participantes



Guía de entrevista: Implementación del gobierno electrónico

Preguntas Respuestas 6

OBJETIVO GENERAL:

1. En base a su experiencia ¿Cuál es su opinión referente a la implementación del gobierno electrónico (o digital) en las entidades públicas?

6 respuestas

Es algo necesario, toda vez que la población requiere optimizar tiempos en trámites y procedimientos ante las entidades públicas, utilizando para dicho fin las tecnologías de la información y comunicaciones.

En inicios, podría decir que era un proceso lento y que implicaba muchas operaciones o proyectos; sin embargo, actualmente considero que ha sido el resultado de una necesidad para que el Estado avance y pueda ser abierto para la población. Creo que es una buena herramienta.

Hoy en día es necesario implementar mecanismos que faciliten, permitan y se logre evidenciar a los ciudadanos, autoridades e instituciones, que las entidades públicas vienen aplacando sus trámites burocráticos y se está entrando en una nueva era de sistematización

Considero de suma importancia la implementación del gobierno electrónico a nivel nacional, muchas instituciones lo vienen desarrollando y más aún en la coyuntura actual. Sin embargo algunos sectores todavía presentan deficiencia lo cual no permite la interoperabilidad.

Considero que esta implementación se ha dado de manera progresiva, con idas y venidas por querer fortalecer el gobierno electrónico a nivel institucional de muchas entidades. Sin duda ha significado un beneficio y ha sido resultado de una constante evolución de la administración pública; aunque he podido advertir que en ocasiones existen limitaciones mínimas en cuanto al desarrollo del mismo.

2. ¿De qué manera se ha planificado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por

docs.google.com/forms/d/19zs8vEMCZthVpgVvuRY_D97roqmqlf-E7swDbjY87TE/edit#responses

Guía de entrevista: Implementación del gobierno electrónico

Preguntas Respuestas 6

2. ¿De qué manera se ha planificado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu?

6 respuestas

- Afiliación virtual a la casilla electrónica. Asimismo, de cara a los administrados, cuenta con el Sistema de Información Universitario (SIU), el cual se viene implementando por módulos. Lo anteriormente expuesto indica un alto compromiso de la Sunedu para generar servicios con valor para la ciudadanía.
- Se ha tratado de implementar a través de cada área de la entidad, para que cada una pueda ir implementando el gobierno electrónico desde la perspectiva de sus funciones; para que finalmente se vea un resultado unánime.
- Definitivamente en el nuevo proceso de licenciamiento de programas de medicina e universidades. Asimismo, es importante señalar que gracias a la coyuntura actual se viene impulsando con énfasis los servicios en línea.
- A través de un sistema integrado, con la participación y colaboración de todas las áreas involucradas. Además de la virtualización de procesos que faciliten el acceso de nuestros servicios a los ciudadanos.
- Dentro de todo el proceso de la gestión, si bien es cierto se ha querido ir de acorde a las políticas de gobierno electrónico (en su momento), se ha tratado de implementar el G.E como procesos misionales a fin de que cada área pueda aportar y optimizar el resultado final de sus servicios; para así ver reflejado el

3. De acuerdo a la pregunta anterior ¿cómo se realiza el seguimiento de la implementación del gobierno electrónico en la institución?

6 respuestas

docs.google.com/forms/d/19zs8vEMCZthVpgVvuRY_D97roqmqlf-E7swDbjY87TE/edit#responses

Guía de entrevista: Implementación del gobierno electrónico

Preguntas Respuestas 6

3. De acuerdo a la pregunta anterior ¿cómo se realiza el seguimiento de la implementación del gobierno electrónico en la institución?

6 respuestas

- A través de los indicadores definidos en el Plan de Gobierno Digital de la Entidad. El referido plan viene siendo elaborado por la institución.
- Dentro de las actividades institucionales, se busca hacer un seguimiento trimestral dentro de cada área, para así monitorear el progreso de los procesos que han sido implementados; con el objetivo de reforzar o implementar mejoras.
- A través de la Secretaría General en coordinación con la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario
- Se ha sensibilizado al personal sobre el tema, se ha capacitado y se viene acompañando a los trabajadores para la aplicación de mecanismos tecnológicos que contribuyan al gobierno digital.
- Por lo general, el seguimiento se viene realizando de manera macro, es decir, se analiza cómo se ha ido alcanzando los objetivos/metás de la institución en general; asimismo, cada área, unidad o dirección hace informes constantemente para S.G.
- El seguimiento, se realiza por medio de reuniones de coordinación entre los jefes de los órganos de línea, oficinas de apoyo y unidades a cargo de los servicios brindados al ciudadano y administrados de la

OBJETIVO ESPECIFICO 1

4. ¿Considera que la Sunedu ha logrado innovar sus servicios en su Gestión por Procesos a raíz de la implementación del gobierno electrónico? ¿Qué ventajas podría mencionar?

6 respuestas

Preguntas Respuestas 6

OBJETIVO ESPECIFICO 1

4. ¿Considera que la Sunedu ha logrado innovar sus servicios en su Gestión por Procesos a raíz de la implementación del gobierno electrónico? ¿Qué ventajas podría mencionar?

6 respuestas

Si. Las ventajas están enfocadas a la optimización de recursos y tiempos de atención.

Si, considero que la innovación se percibe cada año; cada vez que optimizamos algún servicio, agregamos otros, etc. Las ventajas más relevantes están en el ahorro del tiempo para los trámites y distancia.

Si, a través de las facilidades brindadas a los ciudadanos, presentación de documentos por parte de universidades y también el envío de documentación a través de la casilla electrónica

Si, actualmente todos los servicios a los ciudadanos han sido virtualizados, lo que nos permite llegar a los usuarios desde cualquier parte del mundo.

Dentro de las ventajas tenemos: Accesibilidad, responsabilidad social, rapidez, validez de información, tecnología, entre otros.

Claro que sí. Esta innovación la vemos más realizada, aproximadamente desde el 2017/2018 en donde ya se implementaba en su totalidad una plataforma con servicios en línea. Si bien aún no hemos logrado una descentralización, a través del G.E, nuestros servicios han resultado útiles para la comunidad, más en el 2019 que se lograron implementar diversos servicios; un ejemplo es el chat institucional con atención en

5. En su opinión, ¿considera que los administrados han percibido como una herramienta a la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?

6 respuestas

Preguntas Respuestas 6

2019 que se lograron implementar diversos servicios; un ejemplo es el chat institucional con atención en

5. En su opinión, ¿considera que los administrados han percibido como una herramienta a la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?

6 respuestas

En mi opinión, la respuesta la encuentro parcializada, ya que la mayoría de ciudadanos solo ven el producto o servicio final que brindamos como institución, no conocen a totalidad los demás servicios que ofrecemos mediante las TICs, así como también un grupo más pequeño, en especial los jóvenes, que han logrado identificar como apoyo la virtualización de nuestros servicios.

Si

Si, muchos de los usuarios se sorprenden por la rapidez del servicio, si bien todo se ha virtualizado, no se ha perdido la vocación de servicio de nuestros colaboradores ni la preocupación por brindar un servicio cálido y cordial.

En este aspecto, podría indicar que sí y que al mismo tiempo no; por parte de la población más joven, efectivamente sí; sin embargo, no hay que olvidar que parte de nuestros servicios y competencias también abarcan a ciudadanos de mayor edad, quienes de alguna manera no se han familiarizado al 100%; un factor inconsciente de resistencia al cambio podría estar evidenciando aún una brecha pendiente para que se alcance totalmente la finalidad de un G.E.

El ciudadano, si bien ahora, ya cuenta con diferentes canales de atención, lo que faltaría es educar al mismo para aprovechar su uso en su máxima capacidad.

OBJETIVO ESPECIFICO 2:

6. ¿Cómo considera que el aspecto "agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles" ha sido

Preguntas Respuestas 6

mismo para aprovechar su uso en su máxima capacidad.

OBJETIVO ESPECIFICO 2:

6. ¿Cómo considera que el aspecto "agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles" ha sido desarrollado en la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?

6 respuestas

Se busca sí, que ahora en este 2020 se pueda considerar este aspecto, en el nuevo plan de gobierno digital; que no debería diferir mucho con el plan de gobierno electrónico que se implementó hasta el 2019.

La implementación debería mejorar, ser más didáctico y ágil porque los usuarios al presentar inconvenientes, deciden por ir a realizar sus trámites de manera presencial.

La Sunedu viene evaluando proyectos de innovación, el acceso a los servicios por dispositivos móviles es algo que debemos potenciar pues a la fecha se pueden utilizar parcialmente.

Dentro de las funciones y objetivos planteados dentro de esta área, ha sido la de crear e implementar un diseño para móviles; puesto que considero que nuestra web está en buen camino de ofrecer un servicio completo con toda la información de la institución, pero en el día a día vemos que no todos andan con una PC; sino más bien, todo se reduce a los móviles. En resumen, podría agregar que aún no se ha logrado una implementación al móvil al 100%

La implementación del gobierno electrónico en estos medios aún debería mejorar, ya que en muchos de los casos el ciudadano al no poder realizar sus trámites (ya que no cuenta con una computadora) desiste del mismo y prefiere ir presencialmente a obtener su documentación.

7. De acuerdo a los actuales servicios en línea brindados por la Sunedu; a su opinión ¿considera que

Preguntas Respuestas 6

7. De acuerdo a los actuales servicios en línea brindados por la Sunedu; a su opinión ¿considera que la plataforma web es suficiente para satisfacer las necesidades de los administrados?

6 respuestas

apuntando a brindar un mejor servicio.

En promedio sí, los servicios que se ofrecen en la web son tan buenos como los que se brindan en las mismas oficinas; sin embargo, en algunas ocasiones los administrados pueden percibir ciertas fallas ajenas a nuestro propio sistema, son procesos que pueden optimizarse para no perjudicar a los servicios brindados.

Si bien es cierto hay un gran impacto de satisfacción por parte de la ciudadanía, siempre hay opción de mejora y, por ejemplo, la coyuntura actual nos permitirá plantear propuestas de mejora

Considero que en este momento, estamos cubriendo las necesidades del ciudadano; sin embargo aún se tienen proyectos de mejora continua hasta llegar a la excelencia.

Como mencioné con anterioridad, todos los servicios brindados actualmente son susceptibles de mejoras, más aún cuando ya todas las entidades han trabajado en virtualizar sus servicios, trámites; de acuerdo a la diversificación de servicios y funciones de la institución, claro que se podrían optimizar.

La plataforma digital, si bien ahora cuenta con todos sus servicios implementados, la misma podría ser motivo de mejoras con la finalidad de simplificar procedimientos en algunos de sus aplicativos.

OBJETIVO ESPECIFICO 3:

8. Teniendo en consideración los lineamientos establecidos para la implementación del Gobierno Electrónico (o digital) y sus principios; ¿de qué manera considera que esta Superintendencia está implementando el principio de "interoperabilidad"?

Preguntas Respuestas 6

OBJETIVO ESPECIFICO 3:

8. Teniendo en consideración los lineamientos establecidos para la implementación del Gobierno Electrónico (o digital) y sus principios; ¿de qué manera considera que esta Superintendencia está implementando el principio de "interoperabilidad"?

6 respuestas

Actualmente la Sunedu tiene implementada la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE), a través de la cual puede compartir información y documentos con las entidades públicas.

Se espera que a través del nuevo plan de gobierno digital, la Interoperabilidad sea más perceptible; hasta hace muy poco se hacía el uso del PIDE pero no es un sistema propio, la PCM es la encargada. En base a ello, considero que el aspecto de la interoperabilidad se irá reforzando.

Definitivamente se ha avanzado bastante pero aún nos falta para poder cubrir todas las necesidades y requerimientos de los ciudadanos

La Sunedu, viene en coordinaciones con entidades públicas, a fin de permitir el acceso a información a nivel nacional, reduciendo brechas.

Es importante mencionar que hasta la gestión del 2019 se vino ejecutando los proyectos para fortalecer el uso de TIC's en la institución; y hasta ese entonces se vio la posibilidad de manejar y compartir información con otras instituciones para así simplificar y agilizar los trámites institucionales; fue un avance lento porque no depende totalmente de Sunedu; así también se estuvo manejando la plataforma de PIDE; por lo que podría decir que la implementación de alguna manera se dio por dicha plataforma.

9. En base a la "interoperabilidad" ¿Cree que la Sunedu debería proponer a otras instituciones un

Preguntas Respuestas 6

llegada a la ciudadanía.

9. En base a la "interoperabilidad" ¿Cree que la Sunedu debería proponer a otras instituciones un trabajo conjunto referente a la implementación del gobierno electrónico e intercambio de información directa?

6 respuestas

Si. Sin embargo, respecto a la Interoperabilidad, hoy en día esa labor recae sobre la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI), que es dependiente de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM). Por marco legal, todas las entidades públicas deben implementar la PIDE hasta el 31.12.2021.

Claro. En el supuesto que más adelante se opte por un desarrollo o diseño de proyecto que implique el intercambio directo de información, sería de gran apoyo contar con la colaboración de otras entidades para facilitar los trámites en general.

Si, si queremos una era de modernización en el estado, es necesario que las entidades públicas sistematicen la información de manera articulada

Por supuesto, entidades como la Sunarp, Reniec, Ministerio de educación, Sunat, Ministerio de trabajo, entre otras.

Se espera que, adicionalmente, a la creación de los lineamientos para la aplicación del gobierno digital, el cual fue establecido para este año 2020, se conserven proyectos originales del plan del G.E vigente hasta el 2019 y se tome la iniciativa para colaborar con otras instituciones, de manera directa. Sin duda, por esta coyuntura, considero que las circunstancias lo ameritan.

Anexo 4: Solicitud para aplicar entrevista

Dr. OSWALDO DELFÍN ZEGARRA ROJAS

Superintendente

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)

Calle Aldabas 337 – Urb. Las Gardenias, Santiago de Surco – Lima

De mi mayor consideración:

DIANA JOSELYN ALVARADO PECEROS, identificada con D.N.I N° 47775573, con código de estudiante N° 6700242110, con domicilio en Mz. T5, Lote 10 – Urb. Pro , Distrito Los Olivos, Provincia y Departamento de Lima; en calidad de estudiante del último ciclo de Pogrado de la Universidad César Vallejo – Sede Lima Norte, en el programa de Maestría de Gestión Pública; me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y; a su vez solicitarle su apoyo y autorización para la aplicación del instrumento denominado "Guía de entrevista", dirigida a colaboradores de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, a fin de que, puedan formar parte de la tesis que he desarrollado, denominada "**Implementación del Gobierno Electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019**"; toda vez que su experiencia y funciones realizadas en la entidad, cumplen lo necesario para enriquecer, de manera directa, mi investigación.

En base a lo referido líneas arriba, tengo a bien solicitar a su despacho, o a quien corresponda, la autorización para entrevistar a 8 colaboradores de esta Superintendencia, que se encuentren trabajando en la implementación del gobierno electrónico/digital de la Sunedu.

Sin otro particular, me despido de usted, esperando pueda acceder a mi solicitud.

Agradecería que, la atención del presente documento sea remitida a mi correo electrónico: dalvarado.legal@gmail.com

Atentamente,

Lima, 18 de junio del 2020.



Diana Joselyn Alvarado Peceros
D.N.I: 47775573
Celular: 949-159-138

Anexos:

- 1-A. Carta de presentación expedida por la Universidad César Vallejo.
- 1-B. Archivo excel para acceder a la guía de entrevista.



SISAD <sisad@sunedu.gob.pe>

jue., 18 jun. 19:14 ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

Estimada:
Diana Alvarado Peceros
Universidad XX

Reciba un cordial saludo de la **Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU**.

Mediante el presente le informamos que, teniendo en consideración el Estado de Emergencia Nacional de 15 días calendario, declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, precisado por los Decretos Supremos N° 045 y 046-2020-PCM, prorrogado por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM y 094-2020-PCM; se recibió la CARTA S/N (siendo un total de 03 archivos), a través de este medio, el mismo que ha sido signado con el **Registro de Trámite Documentario N° 017734-2020**.

En ese sentido, se informa para conocimiento.

Atentamente,



Anexo 5: Transcripción de respuestas de los entrevistados

Tabla 6

Consolidado de respuestas correspondientes al objetivo general

Objetivo general: Explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu			
Entrevistados	P1: En base a su experiencia ¿Cuál es su opinión referente a la implementación del gobierno electrónico (o digital) en las entidades públicas?	P2: ¿De qué manera se ha planificado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu?	P3: De acuerdo a la pregunta anterior ¿cómo se realiza el seguimiento de la implementación del gobierno electrónico e la institución?
E1	Es algo necesario, toda vez que la población requiere optimizar tiempos en trámites y procedimientos ante las entidades públicas, utilizando para dicho fin las tecnologías de la información y comunicaciones.	En la actualidad, Sunedu cuenta con un portal institucional a través del cual ofrece a la ciudadanía diversos trámites virtuales: • Solicitud de acceso a la información pública • Libro de reclamaciones electrónico • Registro de denuncias en línea. • Emisión de constancias de inscripción del grado • Emisión de constancias de verificación de firma • Afiliación virtual a la casilla electrónica. Asimismo, de cara a los administrados, cuenta con el Sistema de Información Universitario (SIU), el cual se viene implementando por módulos. Lo anteriormente expuesto indica un alto compromiso de la Sunedu para generar servicios con valor para la ciudadanía.	A través de los indicados definidos en el Plan de Gobierno Digital de la Entidad. El referido plan viene siendo elaborado por la institución.

- | | | | |
|----|---|--|--|
| E2 | El liderazgo de algunas entidades públicas ha permitido desarrollar el Gobierno Electrónico en el Perú. Esto a partir de la visión que han tenido sobre las potencialidades de la Tecnología de la Información y la Comunicación dentro de sus campos de acción. | A partir del año 2017 La Sunedu, a fin de fortalecer las políticas de modernización y buen uso de tecnologías de la información en los servicios del Estado, implementó la plataforma de "SUNEDU EN LÍNEA" con la finalidad de agrupar los servicios digitales que brinda la institución a los ciudadanos. Desde ese punto, las diferentes áreas a cargo de los servicios dirigidos al ciudadano, han visto pertinente la actualización de los mismos por medio de coordinaciones con el área encargada de administrar y dirigir los cambios tecnológicos de la institución. | El seguimiento, se realiza por medio de reuniones de coordinación entre los jefes de los órganos de línea, oficinas de apoyo y unidades a cargo de los servicios brindados al ciudadano y administrados de la Sunedu, con el área a cargo de realizar las actualizaciones correspondientes en la plataforma digital. |
| E3 | Considero de suma importancia la implementación del gobierno electrónico a nivel nacional, muchas instituciones lo vienen desarrollando y más aún en la coyuntura actual. Sin embargo algunos sectores todavía presentan deficiencia lo cual no permite la interoperabilidad. | A través de un sistema integrado, con la participación y colaboración de todas las áreas involucradas. Además de la virtualización de procesos que faciliten el acceso de nuestros servicios a los ciudadanos. | Se ha sensibilizado al personal sobre el tema, se ha capacitado y se viene acompañando a los trabajadores para la aplicación de mecanismos tecnológicos que contribuyan al gobierno digital. |
| E4 | Hoy en día es necesario implementar mecanismos que faciliten, permitan y se logre evidenciar a los ciudadanos, autoridades e instituciones, que las entidades públicas vienen aplacando sus trámites burocráticos y se está entrando en una nueva era de sistematización | Definitivamente en el nuevo proceso de licenciamiento de programas de medicina y universidades. Asimismo, es importante señalar que gracias a la coyuntura actual se viene impulsando con énfasis los servicios en línea. | A través de la Secretaría General en coordinación con la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario |

E5	<p>Considero que esta implementación se ha dado de manera progresiva; con idas y venidas por querer fortalecer el gobierno electrónico a nivel institucional de muchas entidades. Sin duda ha significado un beneficio y ha sido resultado de una constante evolución de la administración pública; aunque he podido advertir que en ocasiones existen limitaciones mínimas en cuanto al desarrollo del mismo.</p>	<p>Dentro de todo el proceso de la gestión, si bien es cierto se ha querido ir de acorde a las políticas de gobierno electrónico (en su momento), se ha tratado de implementar el G.E como procesos misionales a fin de que cada área pueda aportar y optimizar el resultado final de sus servicios; para así ver reflejado el G.E en conjunto.</p>	<p>Por lo general, el seguimiento se viene realizando de manera macro, es decir, se analiza cómo se ha ido alcanzando los objetivos/metast de la institución en general; asimismo, cada área, unidad o dirección hace informes constantemente para S.G</p>
E6	<p>En inicios, podría decir que era un proceso lento y que implicaba muchas operaciones o proyectos; sin embargo, actualmente considero que ha sido el resultado de una necesidad para que el Estado avance y pueda ser abierto para la población. Creo que es una buena herramienta.</p>	<p>Se ha tratado de implementar a través de cada área de la entidad, para que cada una pueda ir implementando el gobierno electrónico desde la perspectiva de sus funciones; para que finalmente se vea un resultado unánime.</p>	<p>Dentro de las actividades institucionales, se busca hacer un seguimiento trimestral dentro de cada área, para así monitorear el progreso de los procesos que han sido implementados; con el objetivo de reforzar o implementar mejoras.</p>

Análisis de respuestas obtenidas: En conjunto, los entrevistados resaltan la importancia y la utilidad que representa en los ciudadanos, la implementación del gobierno electrónico en las entidades públicas; advirtiéndose además que, relacionan el factor tiempo como una de las ventajas que se obtiene del gobierno electrónico. En ese sentido, en cuanto al objetivo general, el total de entrevistados refirió e identificó que la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, se ha desarrollado de manera progresiva y tomando mayor protagonismo a través del uso de las TIC's y trabajo conjunto mediante los procesos misionales, específicamente en la plataforma de servicios en línea. Así como también, se puede advertir que, respecto al seguimiento de dicha implementación, los entrevistados manejan posiciones distintas; en la medida que tres de los entrevistados señalan que el seguimiento se realiza de manera conjunta, en colaboración de todas las áreas: colaboradores de los órganos en línea, órganos de apoyo y unidades; y finalmente, solo uno de los entrevistados dirige su respuesta a un nuevo plan que, actualmente se encuentra en elaboración.

Tabla 7

Consolidado de respuestas correspondientes al objetivo específico 1.

Objetivo específico 1: Explicar cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.		
Entrevistados	P4: ¿Considera que la Sunedu ha logrado innovar sus servicios en su gestión por procesos a raíz de la implementación del gobierno electrónico? ¿Qué ventajas podría mencionar?	P5: En su opinión, ¿considera que los administrados han percibido como una herramienta a la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?
E1	Si. Las ventajas están enfocadas a la optimización de recursos y tiempos de atención.	Si, de forma indirecta. Probablemente los administrados observen el producto final (trámite virtual); sin embargo, ello es un tipo de herramienta del gobierno digital de la Sunedu.
E2	A partir de la implementación del gobierno electrónico, la Sunedu incorporó todos los servicios del TUPA en su plataforma digital. De esta forma el ciudadano ya no tendría que acercarse presencialmente a la institución para realizar sus trámites. Por ejemplo, uno de los servicios más solicitados era el reconocimiento de grados y títulos extranjeros, el mismo que solo podía realizarse de manera presencial; sin embargo, ante la medidas adoptadas por el COVID-19, se habilitó un canal para que se pueda ingresar la documentación de manera digital	El ciudadano, si bien ahora, ya cuenta con diferentes canales de atención, lo que faltaría es educar al mismo para aprovechar su uso en su máxima capacidad.
E3	Sí, actualmente todos los servicios a los ciudadanos han sido virtualizados, lo que nos permite llegar a los usuarios desde cualquier parte del mundo. Dentro de las ventajas tenemos: Accesibilidad, responsabilidad social, rapidez, validez de información, tecnología, entre otros.	Sí, muchos de los usuarios se sorprenden por la rapidez del servicio, si bien todo se ha virtualizado, no se ha perdido la vocación de servicio de nuestros colaboradores ni la preocupación por brindar un servicio cálido y cordial.
E4	Si, a través de las facilidades brindadas a los ciudadanos, presentación de documentos por parte de universidades y	Si

también el envío de documentación a través de la casilla electrónica

- E5 Claro que sí. Esta innovación la vemos más realizada, aproximadamente desde el 2017/2018 en donde ya se implementaba en su totalidad una plataforma con servicios en línea. Si bien aún no hemos logrado una descentralización, a través del G.E, nuestros servicios han resultado útiles para la comunidad, más en el 2019 que se lograron implementar diversos servicios; un ejemplo es el chat institucional con atención en tiempo real. Este nuevo año y dada las circunstancias, ya no solo nos enfocamos en el G.E. sino también en la transición al gobierno digital, del cual se espera ver un avance todo este año.
- E6 Sí, considero que la innovación se percibe cada año; cada vez que optimizamos algún servicio, agregamos otros, etc. Las ventajas más relevantes están en el ahorro del tiempo para los trámites y distancia.
- En este aspecto, podría indicar que sí y que al mismo tiempo no; por parte de la población más joven, efectivamente sí; sin embargo, no hay que olvidar que parte de nuestros servicios y competencias también abarcan a ciudadanos de mayor edad, quienes de alguna manera no se han familiarizado al 100%; un factor inconsciente de resistencia al cambio podría estar evidenciando aún una brecha pendiente para que se alcance totalmente la finalidad de un G.E
- En mi opinión, la respuesta la encuentro parcializada, ya que la mayoría de ciudadanos solo ven el producto o servicio final que brindamos como institución, no conocen a totalidad los demás servicios que ofrecemos mediante las TIC's, así como también un grupo más pequeño, en especial los jóvenes, que han logrado identificar como apoyo la virtualización de nuestros servicios.

Análisis de respuestas obtenidas: Para las presentes interrogativas referentes al objetivo específico 1, respecto a cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu; se observa que las respuestas brindadas por los entrevistados coinciden en destacar la optimización que se ha logrado en la gestión de procesos a raíz de la innovación de servicios. En ese contexto, los entrevistados infieren que esta implementación se materializa a través del valor agregado, basado en la virtualización de servicios. Sin embargo, se pudo identificar que los entrevistados E1 y E2, manifiestan que de alguna manera no deja de ser importante que la ciudadanía pueda también reconocer la utilidad de esta nueva gestión y pueda adquirir mayor conocimiento respecto a su uso. Asimismo, a través del entrevistado E5 se identificó que a partir del presente año se pasaría al gobierno digital; el cual genera expectativas para la institución.

Tabla 8

Consolidado de respuestas correspondientes al objetivo específico 2.

Objetivo específico 2: Explicar cómo se ha implementado el agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.		
Entrevistados	P6: ¿Cómo considera que el aspecto “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles” ha sido desarrollado en la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?	P7: De acuerdo a los actuales servicios en línea brindados por la Sunedu; a su opinión ¿considera que la plataforma web es suficiente para satisfacer las necesidades de los administrados?
E1	Dentro del plan al corto plazo, se considera la implementación de soluciones móviles.	Si. Sin embargo, los procedimientos, tecnologías y servicios son de evolución constante, siempre apuntando a brindar un mejor servicio.
E2	La Sunedu viene evaluando proyectos de innovación, el acceso a los servicios por dispositivos móviles es algo que debemos potenciar pues a la fecha se pueden utilizar parcialmente.	Considero que en este momento, estamos cubriendo las necesidades del ciudadano; sin embargo aún se tienen proyectos de mejora continua hasta llegar a la excelencia.
E3	La implementación del gobierno electrónico en estos medios aún debería mejorar, ya que en mucho de los casos el ciudadano al no poder realizar sus trámite (ya que no cuenta con una computadora) desiste del mismo y prefiere ir presencialmente a obtener su documentación.	La plataforma digital, si bien ahora cuenta con todos sus servicios implementados, la misma podría ser motivo de mejoras con la finalidad de simplificar procedimientos en algunos de sus aplicativos.
E4	La implementación debería mejorar, ser más didáctico y ágil porque los usuarios al presentar inconvenientes, deciden por ir a realizar sus trámites de manera presencial.	Si bien es cierto hay un gran impacto de satisfacción por parte de la ciudadanía, siempre hay opción de mejora y, por ejemplo, la coyuntura actual nos permitirá plantear propuestas de mejora.
E5	Dentro de las funciones y objetivos planteados dentro de esta área, ha sido la de crear e implementar un diseño para móviles; puesto que considero que nuestra web está	Como mencioné con anterioridad, todos los servicios brindados actualmente son susceptibles de mejoras, más aún cuando ya todas las entidades han

en buen camino de ofrecer un servicio completo con toda la información de la institución, pero en el día a día vemos que no todos andan con una PC; sino más bien, todo se reduce a los móviles. En resumen, podría agregar que aún no se ha logrado una implementación al móvil al 100%

trabajado en virtualizar sus servicios, trámites; de acuerdo a la diversificación de servicios y funciones de la institución, claro que se podrían optimizar.

E6 Si bien estuvo proyectado como uno de los proyectos a realizar años anteriores por nuestra área, el factor presupuesto ha sido bastante determinante; a la fecha podría indicar que no está implementado al 100%. Se busca sí, que ahora en este 2020 se pueda considerar este aspecto, en el nuevo plan de gobierno digital; que no debería diferir mucho con el plan de gobierno electrónico que se implementó hasta el 2019.

En promedio sí, los servicios que se ofrecen en la web son tan buenos como los que se brindan en las mismas oficinas; sin embargo, en algunas ocasiones los administrados pueden percibir ciertas fallas ajenas a nuestro propio sistema, son procesos que pueden optimizarse para no perjudicar a los servicios brindados.

Análisis de respuestas obtenidas: Para el presente objetivo específico relacionado al aspecto “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles” y su implementación en la gestión por procesos de la Sunedu; los entrevistados en su totalidad, manifestaron que este aspecto aún se encuentra en desarrollo en la institución; conjuntamente señalaron que, como todo servicio, el gobierno electrónico que se desarrolló en el año 2019 puede ser materia de optimización y que, con más razón aún, la actual coyuntura podría permitir que a progresivamente se vayan implementando soluciones móviles a fin de la simplificación de los actuales servicios en línea. En ese sentido, los entrevistados orientan su expectativa a poder iniciar esta implementación en la nueva gestión del gobierno digital.

Tabla 9

Consolidado de respuestas correspondientes al objetivo específico 3.

Objetivo específico 3 : Explicar cómo se ha implementado la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.		
Entrevistados	P8: Teniendo en consideración los lineamientos establecidos para la implementación del gobierno electrónico (o digital) y sus principios; ¿de qué manera considera que esta Superintendencia está implementando el principio de “interoperabilidad”?	P9: En base a la “interoperabilidad” ¿cree que la Sunedu debería proponer a otras instituciones un trabajo conjunto referente a la implementación del gobierno electrónico e intercambio de información directa?
E1	Actualmente la Sunedu tiene implementada la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE), a través de la cual puede compartir información y documentos con las entidades públicas.	Si. Sin embargo, respecto a la Interoperabilidad, hoy en día esa labor recae sobre la Secretaria de Gobierno Digital (SEGDI), que es dependiente de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM). Por marco legal, todas las entidades públicas deben implementar la PIDE hasta el 31.12.2021.
E2	La Sunedu a la fecha utiliza la Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado - PIDE, lo que le permite el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado. El siguiente paso debería ser la implementación de nuestros servicios por medio de esta plataforma digital, lo que implicaría una mayor llegada a la ciudadanía.	Como parte de las entidades públicas, la Sunedu debería promover, así como otras entidades, la implementación de las plataformas digitales con la finalidad de que por este canal se puede tener una cooperación entre entidades públicas y, de esta forma, brindarle al ciudadano un medio fácil para acceder a los servicios de cada una de estas. .
E3	La Sunedu, viene en coordinaciones con entidades públicas, a fin de permitir el acceso a información a nivel nacional, reduciendo brechas.	Por supuesto, entidades como la Sunarp, Reniec, Ministerio de educación, Sunat, Ministerio de trabajo, entre otras.
E4	Definitivamente se ha avanzado bastante pero aún nos falta para poder cubrir todas las necesidades y requerimientos de los ciudadanos	Si, si queremos una era de modernización en el estado, es necesario que las entidades públicas sistematicen la información de manera articulada.
E5	Es importante mencionar que hasta la gestión del 2019 se vino ejecutando los proyectos para fortalecer el uso de TIC's en la	Se espera que, adicionalmente, a la creación de los lineamientos para la aplicación del gobierno digital, el cual fue establecido para este año

institución; y hasta ese entonces se vio la posibilidad de manejar y compartir información con otras instituciones para así simplificar y agilizar los trámites institucionales; fue un avance lento porque no depende totalmente de Sunedu; así también se estuvo manejando la plataforma de PIDE; por lo que podría decir que la implementación de alguna manera se dio por dicha plataforma.

E6 Se espera que, a través del nuevo plan de gobierno digital, la interoperabilidad sea más perceptible; hasta hace muy poco se hacía el uso del PIDE pero no es un sistema propio; la PCM es la encargada. En base a ello, considero que el aspecto de la interoperabilidad se irá reforzando.

2020; se conserven proyectos originales del plan del G.E vigente hasta el 2019 y se tome la iniciativa para colaborar con otras instituciones, de manera directa. Sin duda, por esta coyuntura, considero que las circunstancias lo ameritan.

Claro. En el supuesto que más adelante se opte por un desarrollo o diseño de proyecto que implique el intercambio directo de información, sería de gran apoyo contar con la colaboración de otras entidades para facilitar los trámites en general.

Análisis de respuestas obtenidas: De las respuestas obtenidas, relacionadas al objetivo específico 3, en relación a la implementación de la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu, los 5 entrevistados señalan que este aspecto no es un factor directamente implementado por la Sunedu, en la medida que reconocen que previamente se está trabajando a través del PIDE; sin embargo, manifiestan de manera implícita que, como parte de la nueva gestión pública, la institución pueda implementar de manera propia y como parte de su gestión, la articulación de información con otras entidades públicas.

Anexo 6: Aviso de sinceramiento – año 2016



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

AVISO DE SINCERAMIENTO

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Mediante la presente se señala que los siguientes ítems se encuentran en etapa de "Proceso de Elaboración":

- Plan Estratégico de Gobierno Electrónico - PEGE
- Plan Estratégico de Tecnología de la Información – PETI

Motivo: La Sunedu, es un Organismo Público Técnico Especializado que se encuentra en proceso de implementación.

Lima, 08 de Setiembre del 2016

Responsable: Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información


ALBERTO CARLOS PAJUELO HUAMÁN
JEFE
Oficina de Tecnologías de la Información
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Fuente: Portal de Transparencia de la Sunedu

Anexo 7: Aviso de sinceramiento – año 2017



AVISO DE SINCERAMIENTO

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Se comunica a los ciudadanos que estamos trabajando para que el documento contenido en el siguiente ítem sea publicado lo más pronto posible. Asimismo, les informamos que:

- El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico - PEGE, se encuentra en la etapa de "Proceso de elaboración".

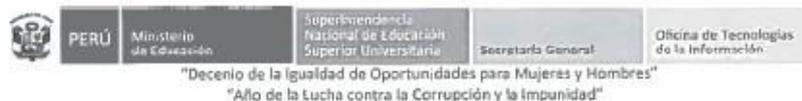
Motivo: El PEGE se encontraba supeditado a la aprobación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI. El PETI fue aprobado recientemente con Resolución de Superintendencia N° 096-2017-SUNEDU de fecha 23 de octubre de 2017.

Lima, 06 de noviembre de 2017

ROBERTO PUYO VALLADARES
JEFE DE LA OFICINA DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Fuente: Portal de Transparencia de la Sunedu

Anexo 8: Aviso de sinceramiento – año 2019



AVISO DE SINCERAMIENTO

Se comunica a los ciudadanos, que la Resolución Ministerial N°061-2011-PCM, que aprueba los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, ha sido dejada sin efecto a través de la Resolución Ministerial N°119-2018-PCM, donde se dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada una de las entidades de la Administración Pública.

Por los antes expuesto, no se publicará el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la entidad en nuestro Portal de Transparencia, y se procederá con la publicación del Plan de Gobierno Digital de la Sunedu una vez culminada su elaboración.

Lima, 07 de noviembre de 2019.



Isaac Ernesto Bringas Masgo
Jefe
Oficina de Tecnología de la Información
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - SUNEDU

Fuente: Portal de Transparencia de la Sunedu

Tabla 10

Triangulación de entrevistados - objetivo general

Objetivo general: Explicar cómo se ha implementado el gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu

Preguntas	Consolidado de respuestas	Semejanza	Diferencia
<p>P1: En base a su experiencia ¿Cuál es su opinión referente a la implementación del gobierno electrónico (o digital) en las entidades públicas?</p>	<p>Las respuestas brindadas, resaltaron la importancia de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública; reconociendo que el factor tiempo ha sido una de las ventajas más destacadas.</p>	<p>El total de entrevistados refirió e identificó que la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, se ha desarrollado de manera progresiva y tomando mayor protagonismo a través del uso de las TIC's y trabajo conjunto mediante los procesos misionales, específicamente en la plataforma de servicios en línea</p>	<p>No aplica – Todos coincidieron.</p>
<p>P2: ¿De qué manera se ha planificado la implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu?</p>			
<p>P3: De acuerdo a la pregunta anterior ¿cómo se realiza el seguimiento de la implementación del gobierno electrónico e la institución?</p>			

Tabla 11

Triangulación de entrevistados - objetivo específico 1

Objetivo específico 1: Explicar cómo se ha implementado la innovación de los servicios en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.

Preguntas	Consolidado de respuestas	Semejanza	Diferencia
<p>P4: ¿Considera que la Sunedu ha logrado innovar sus servicios en su gestión por procesos a raíz de la implementación del gobierno electrónico? ¿Qué ventajas podría mencionar?</p>	<p>Para el presente objetivo, las respuestas obtenidas, permitieron, destacar la innovación a través de la optimización y virtualización de servicios.</p>	<p>En cuanto a la innovación de servicios en la gestión por procesos de la Sunedu, los entrevistados coincidieron en su totalidad y agregaron que esta categoría ha resultado ser un valor agregado.</p>	<p>No aplica – todos coincidieron.</p>
<p>P5: En su opinión, ¿considera que los administrados han percibido como una herramienta a la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?</p>	<p>.</p>	<p>.</p>	<p>.</p>

Tabla 12

Triangulación de entrevistados - objetivo específico 2

Objetivo específico 2: Explicar cómo se ha implementado el agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.

Preguntas	Consolidado de respuestas	Semejanza	Diferencia
<p>P6: ¿Cómo considera que el aspecto “agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles” ha sido desarrollado en la implementación del gobierno electrónico en la Sunedu?</p>	<p>Los entrevistados, en su totalidad, manifestaron que este aspecto aún se encuentra totalmente en desarrollo en la institución; y que, la actual coyuntura podría permitir que progresivamente se vayan implementando soluciones móviles</p>	<p>Todos los participantes coincidieron de manera implícitamente, de manera general, que la implementación en móviles será desarrollado y optimizado en los proyectos a futuro.</p>	<p>Solo el entrevistado E2, declaró que esta categoría no ha sido implementada, debido al factor presupuestal como principal razón.</p>
<p>P7: De acuerdo a los actuales servicios en línea brindados por la Sunedu; a su opinión ¿considera que la plataforma web es suficiente para satisfacer las necesidades de los administrados?</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>

Tabla 13

Triangulación de entrevistados - objetivo específico 3

Objetivo específico 3: Explicar cómo se ha implementado la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019.

Preguntas	Consolidado de respuestas	Semejanza	Diferencia
<p>P8: Teniendo en consideración los lineamientos establecidos para la implementación del gobierno electrónico (o digital) y sus principios; ¿de qué manera considera que esta Superintendencia está implementando el principio de “interoperabilidad”?</p>	<p>Respecto a la implementación de la interoperabilidad en la gestión por procesos de la Sunedu, las respuestas obtenidas estuvieron centradas en la importancia de que la institución implemente de manera propia la articulación de información con otras entidades públicas.</p>	<p>De los entrevistados, 5 coincidieron en que la importancia de fomentar la colaboración de institución a institución, de manera directa, para así beneficiar a los ciudadanos con una cooperación directa entre entidades</p>	<p>De los entrevistados, el participante con código E1, manifestó que la interoperabilidad, correspondería a la Secretaría de Gobierno Digital.</p>
<p>P9: En base a la “interoperabilidad” ¿cree que la Sunedu debería proponer a otras instituciones un trabajo conjunto referente a la implementación del gobierno electrónico e intercambio de información directa?</p>			

Tabla 14

Lista de proyectos o iniciativas planificadas a desarrollar (parcial o total) en el año correspondiente a la evaluación del PETI

ID	Proyecto	Descripción
1	SIPLIC – Mejoras	Sistema para el procesamiento de Licenciamiento Institucional
2	SIPLIC – Mejoras	Identificación de los requerimientos del área usuaria
3	SIPLIC – Mejoras	Implementación de las mejoras identificadas
4	SEGURIDAT	Consiste en la implementación de una Solución de Sistema de Seguridad del Centro de Datos, la cual permitirá monitorear en forma preventiva y detectiva las actividades y posibles eventos que se presentan en el centro de datos, permitiendo así garantizar la adecuada administración de los servicios TI.
5	METGEPRO	Metodología de Gestión de Proyectos. Elaboración y/o personalización de metodologías para la Gestión de Proyectos y la Gestión de Desarrollo de Software.
6	SIREV – Mejoras	Sistema de recepción virtual para inscripción de grados y títulos. Mejoras identificadas por la oficina usuaria.
7	SIBE	Sistema de procesamiento y generación de información de universidades para el Informe Bienal de Universidades.
8	SAC	El Sistema de Atención al Ciudadano permitirá controlar todas las actividades en las que se realice una atención al ciudadano, ya sean presenciales o por medio de las diferentes aplicaciones existentes. También considera la protección de los bancos de datos personales existentes.
9	SEEGTEN Mejoras	Sistema de evaluación de emisión de grados y títulos extranjeros y nacionales. Mejoras identificadas por la oficina usuaria.
10	SISCAP (Fase 1)	Sistema de Gestión de Capacitaciones. Fase 1 correspondiente a la implementación de una herramienta E-learning.
11	SISAD 2.0	Nueva versión del Sistema de Administración Documentaria. Se actualizará en función de todas las demandas funcionales consideradas por la UACTD. Esto contribuirá a la mejora de los procesos internos de la Sunedu y de la atención a usuarios.
12	SIU	Sistema de Información Universitaria que expondrá funcionalidad para la Universidad. Considera los módulos: Institucional, Académico, Emisión de Carnés y Carga de Información.
13	SISPLA	Sistema de Gestión de Planilla de Pagos. Adquisición de un Sistema de Planilla para la Sunedu. Debe permitir la integración con los sistemas existentes en la institución.
14	PUNKU	Sistema Integrado de Accesos, en su nueva versión permitirá autenticar a los usuarios y autorizar su acceso a los diferentes sistemas de información.
15	Plan del SGSI	Implementar al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información a nivel de un proceso, dando cumplimiento a la RM 004-2016-PCM.
16	CONVOCA	Sistema de Gestión de Contrataciones. Desarrollo de sistema que permita controlar el proceso de contratación CAS desde la definición del perfil hasta la integración con el Sistema de Recursos Humanos para incorporar al nuevo personal.
17	CAUTI	Implementación y Operación de un Centro de atención a usuarios TI. Mejorar la eficiencia, fiabilidad y consistencia de sus servicios de TI en base a indicadores y métricas de gestión del proceso de atención al usuario TI.

18	COLABORA	El proyecto COLABORA consiste en la construcción de un entorno de trabajo colaborativo en la INTRANET, utilizando la plataforma Microsoft Sharepoint como base.
19	PLATAFORMA DE SERVICIOS	Plataforma de servicios unificados (EXTRANET, INTRANET).
20	BDI	El proyecto BDI consiste en la construcción de la Base de Datos Institucional, la cual contendrá a las entidades transversales al trabajo de las diferentes Unidades de la Sunedu. De esta forma se optimizarán los tiempos de explotación y registro de información.
21	SISCAP – Fase 2	El Sistema de Gestión de Capacitaciones permitirá controlar todo el proceso de elaboración del Plan de Desarrollo de Personas desde los registros de necesidades de capacitación de las áreas usuarias hasta el registro de resultados y archivo en sistema de Recursos Humanos (SIGESPER). Se interconectará con la herramienta de E-learning que adquiera la Sunedu.
22	ESTANDARES	Se trata de la formulación de estándares de TI. Esto significa desarrollar la documentación técnica que permita utilizar la metodología o procedimientos para los diferentes procesos de la OTI, uniformizando las formas de trabajo lo cual genera mayor productividad.
23	RECUPERA	Elaboración del plan de recuperación de TI ante desastres.
24	CERTIFICA	Certificación ISO 20000 – Estándar de Gestión de Servicios TI. Certificación de un proceso el CAU-TI en el Estándar de Gestión de Servicios TI aportando a la imagen institucional.
25	SIGEPRES	El Sistema de Gestión Presupuestal soportará todos los procesos de planificación y ejecución presupuestal de la Sunedu.
26	INTEROPERA	Es un proyecto de implementación de interoperabilidad con entidades públicas que busca integrar información con otras entidades para la obtención de información que los procesos de la Sunedu requieran.
27	MEJORAPRO	Consiste en la implementación de Buenas Prácticas en los procesos TI. Se busca adoptar buenas prácticas en los procesos de la OTI, creando un marco de trabajo formal, definiendo las responsabilidades y funciones, implantando una cultura de progreso y mejora continua en la calidad de los servicios TI.
28	IMPRESIÓN EMPRESARIAL	El proyecto de Impresión Empresarial considera la contratación de un servicio que permita dimensionar adecuadamente la demanda de impresión cotidiana y encargarse de toda la oferta de impresión, considerando desde equipos hasta insumos y administración de los trabajos de impresión. Significará una reducción de costos y un cambio en la cultura de la organización.
29	MOVILAPP	El proyecto MOVILAPP considera la construcción de una aplicación móvil de la Sunedu, la cual podrá incluir progresivamente los diferentes servicios que se ofrecen en INTERNE y EXTRANET.
30	SIGESPER	El SIGESPER es un proyecto para contar con Sistema Integrado de recursos humanos que se interconecte con las soluciones de contrataciones CAS (CONVOCA), Planillas y Capacitaciones (SISCAP)
31	ACCESIBLE	El proyecto ACCESIBLE considera los trabajos necesarios de adecuación del Portal Web para cumplir con las características de accesibilidad que se deben implementar en atención de discapacidades visuales de los usuarios.
32	CDA	Este proyecto consiste en la Implementación de un Centro de Datos Alterno (CDA) en un servicio de nube contratado para tales fines. El CDA forma parte de un Plan de Continuidad del Negocio y permitirá regresar a operación de sistemas luego de minutos de haber ocurrido algún desastre en el centro de datos institucional.

Fuente: INFORME N° 046-2018-SUNEDU-03-09



Figura 4. Procesos estratégicos de la Sunedu



Figura 5. Procesos misionales de la Sunedu

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



COMUNIDAD EDUCATIVA SATISFECHA

Figura 6. Procesos de soporte de la Sunedu

ID	Objetivos de la Política Nacional de Gobierno Electrónico
OGE1	Fortalecer el gobierno electrónico en las entidades de la Administración Pública, garantizando su interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios brindados por las entidades del Estado para la sociedad, fomentando su desarrollo.
OGE2	Acercar el Estado a los ciudadanos, de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana como medio para contribuir a la gobernabilidad, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión del Estado.
OGE3	Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en la administración pública mediante mecanismos de seguridad de la información gestionada, así como articular los temas de ciberseguridad en el Estado.
OGE4	Fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos, a través del gobierno electrónico, especialmente de los sectores vulnerables, a través de la generación de capacidades y promoción de la innovación tecnológica respetando la diversidad cultural y el medio ambiente.
OGE5	Promover, a través del uso de las tecnologías de la información y en coordinación con los entes competentes, la transformación de la sociedad peruana en una Sociedad de la Información y el Conocimiento, propiciando la participación activa de las entidades del Estado y la sociedad civil, con la finalidad de garantizar que esta sea íntegra, democrática, abierta, inclusiva y brinde igualdad de oportunidades para todos.

Figura 7. Objetivos de la Política Nacional de Gobierno Electrónico

ID	Objetivos del Plan Estratégico Institucional – Sunedu
OEI1	Contribuir al cumplimiento de las condiciones básicas de calidad (CBC) del servicio educativo superior universitario.
OEI2	Generar información pertinente y relevante sobre la oferta educativa superior universitaria, uso de beneficios y trabajos de investigación de la universidad para la ciudadanía en general y la comunidad universitaria en particular.

Figura 8. Objetivos del Plan Estratégico Institucional – Sunedu

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0	
Código proceso	PM.4
1) Nombre	Gestión del Servicio a la Comunidad
2) Objetivo	Brindar el servicio de orientación y atención al ciudadano mediante los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual)
4) Responsable	Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario
5) Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 30221, Ley Universitaria. • Ley N° 27801, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público. • Ley N° 28681, modifica la Ley N° 27408. • Ley N° 27441, Ley de Procedimiento Administrativo General. • Ley N° 28041, Ley General de Educación. • Ley N° 27651, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley N° 29151, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. • Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. • Decreto Legislativo N° 1272, que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. • Decreto Supremo N° 006-2017-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29535, ley que otorga reconocimiento oficial a la Lengua de Señas Peruana. • Decreto Supremo N° 019-2017-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y acceso a la información pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la Regulación de la Gestión de Intereses. • Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. • Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM. • Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las

Figura 9. Ficha técnica de proceso nivel 0: PM4. Gestión de la Calidad del Servicio a la comunidad

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 1					
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO					
Código proceso	PM.4.1				
1) Nombre	Orientación al ciudadano				
2) Objetivo	Orientar al ciudadano de manera oportuna, eficiente y eficaz en relación a los servicios que brinda la Sunedu				
3) Alcance	Comprende acciones de orientación al ciudadano a través de los canales presencial, telefónico y virtual. Alcanza a los funcionarios y colaboradores de Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario y Órganos y Unidades Orgánicas involucrados en el proceso				
4) Responsable	Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
5) Proveedores	6) Insumos	7) Procesos	8) Código Proceso Nivel 2	9) Productos	10) Usuario o Destinatario de los bienes y servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos y Unidades Orgánicas de la Sunedu • PE.1.1 Planeamiento y Presupuesto Institucional • PE.3.2 Procesos y Mejora Continua • PE.3.1 Diseño del Modelo Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de información de los servicios al ciudadano • Informe de descargo sobre reclamos y quejas • Plan operativo institucional – POI • Plan estratégico institucional - PEI • Manual de gestión de procesos y procedimientos - MGPP • Texto único de procedimiento administrativo –TUPA • Texto único de servicios eclusivos –TUSNE <p>(continúa pág. siguiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación para reconocimiento de grados y títulos extranjero • Orientación en reclamos y quejas por defecto de tramitación 	<ul style="list-style-type: none"> • PM.4.1.1 • PM.4.1.2 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al ciudadano • Orientación al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrado • PM.3.2.1 Reconocimiento de grados y títulos extranjeros • Administrado • PM.4.2.2 Atención de reclamos

Figura 10. Ficha técnica de proceso de nivel 1

ID	Objetivos del PETI	Calificación de los Objetivos del PETI con respecto a los objetivos del PEI (Ver Leyenda)		Grado de Articulación del PETI con respecto a la PEI (Ver Leyenda)
		OEI1	OEI2	
OP1	Fortalecer la gestión de los servicios de tecnologías de la información implementando metodologías, estándares y mejores prácticas en tecnologías de la información.	5	5	5

ID	Objetivos del PETI	Calificación de los Objetivos del PETI con respecto a los objetivos del PEI (Ver Leyenda)		Grado de Articulación del PETI con respecto a la PEI (Ver Leyenda)
		OEI1	OEI2	
OP2	Diseñar y elaborar herramientas tecnológicas innovadoras para mejorar los canales de atención y comunicación con la ciudadanía.	8	8	8
OP3	Desarrollar y mantener soluciones tecnológicas que aporten a los procesos de la institución, impulsando la seguridad de la información y sostenibilidad operativa en los procesos de la institución según criticidad.	8	5	6.5

LEYENDA

CALIFICACIÓN	8: Alto	5: Medio	3: Bajo	2: Muy Bajo
--------------	---------	----------	---------	-------------

Grado de articulación:

- Resultado mayor o igual a 5 implica un grado de articulación ALTO del PETI con respecto a la PEI.
- Resultado mayor a 4 y menor a 5 implica un grado de articulación MEDIO del PETI con respecto a la PEI.
- Resultado menor a 4 implica un grado de articulación BAJO del PETI con respecto a la PEI.

Figura 11. Articulación PETI-PEI

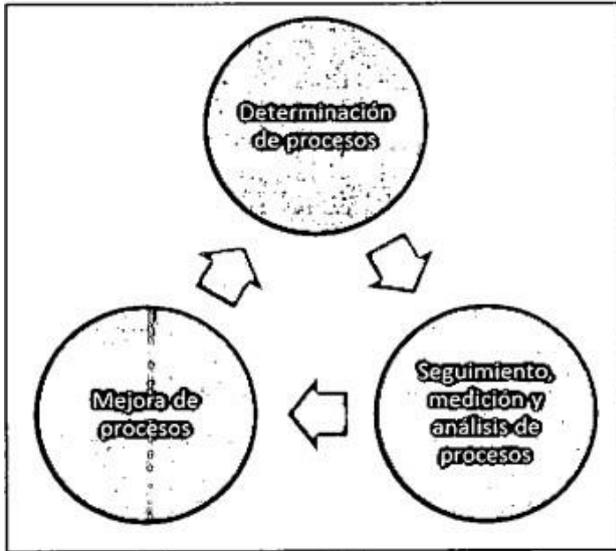


Figura 12. Fases de la gestión por procesos