



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Análisis del Gobierno electrónico en la Gestión documentaria de la
Subjefatura de Servicio al Ciudadano de SERVIR Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pineda Chávez, Carla Inés (ORCID: 0000-0001-8437-9369)

ASESORA:

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel (ORCID: 0000-0003-4166-6733)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis con mucho amor a mis padres, Eduardo Pineda e Inés Chávez, por los valores que forjaron en mí y por el esfuerzo desmedido en sentar las bases de mi educación.

A mi hijo, mi pequeño Luis Adriano, porque desde que llegó a mi vida se convirtió en mi principal fuente de motivación y energía. A mi esposo, Luis Marín, por creer en mi capacidad e impulsarme siempre a emprender nuevos retos. A mis hermanos: John, Martín, Pepe y Ricardo, por haberme acompañado de manera incondicional en mis peores momentos.

¡Gracias infinitas, mi amada familia!

Agradecimientos

Agradezco principalmente a Dios, por todas sus bendiciones para poder cumplir con este objetivo. A mi familia por el apoyo brindado durante este tiempo. A la Universidad, profesores y compañeros, por compartir sus conocimientos y a Servir, entidad que me brindó las facilidades necesarias para el desarrollo de mi tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	26
3.3. Escenario de estudio.....	28
3.4. Participantes	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.6. Procedimiento	30
3.7. Rigor científico	30
3.8. Método de análisis de datos.....	31
3.9. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS.....	59

ANEXOS	67
Anexo 1 Matriz de categorización de las variables	67
Anexo 2 instrumentos de recolección de datos.....	69
Anexo 3: Validación del instrumento	71
Anexo 4: Listas de chequeo	77
Anexo 5: Evidencia de las entrevistas realizadas	98
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas.....	101
Anexos 7: Pantallazos del procesamiento de la información en el software Atlas ti.	145
Anexo 8: Redes semánticas de la categoría Gobierno electrónico	148
Anexo 9: Pantallazos del informe turnitin	149

Índice de tablas

Tabla 1 Terminología metodológica usada en la investigación	32
Tabla 2 Preguntas formuladoras para la categoría 1 de Presencia emergente.....	34
Tabla 3 Preguntas formuladoras para la categoría 2 de Presencia ampliada	35
Tabla 4 Preguntas formuladoras para la categoría 3 de Presencia interactiva	36
Tabla 5 Presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria	37
Tabla 6 Presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria	40
Tabla 7 Presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria	43

Índice de figuras

Figura 1 Representación gráfica del escenario de estudio.....	33
Figura 2 Factores importantes considerados en la categoría presencia emergente	39
Figura 3 Factores importantes considerados en la categoría presencia ampliada	42
Figura 4 Factores importantes considerados en la categoría presencia ampliada	45
Figura 5 Triangulación de la categoría 1 Presencia emergente	46
Figura 6 Triangulación de la categoría 2 Presencia ampliada.....	47
Figura 7 Triangulación de la categoría 3 Presencia interactiva	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la percepción que se tiene acerca del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, 2020.

Esta investigación se basó en el enfoque cualitativo con diseño fenomenológico, el cual tuvo como muestra de estudio a cuatro trabajadores de la subjefatura de atención al ciudadano y tres trabajadores de la subjefatura de Tecnología de la Información de Servir, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos, una entrevista semi estructurada. El procedimiento de la información se realizó mediante el software Atlas ti, del cual se procesaron los datos en códigos, citas, memos y redes. Además, se realizó la triangulación de las entrevistas en profundidad con las listas de observación y el análisis documental para un mayor análisis e interpretación de los resultados.

Esta investigación concluye en que existe una buena percepción acerca del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, además de evidenciarse una percepción igual respecto a las categorías presencia emergente, presencia ampliada y presencia interactiva. Sin embargo, consideran que es necesario realizar mejoras en los procesos y servicios que se ofrecen al ciudadano.

Palabras clave: Gobierno electrónico, gestión documentaria, presencia emergente, ampliada e interactiva.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the perception that exists about electronic government in the documentary management of the sub-chief of attention to the citizen of Servir, 2020.

This research was based on the qualitative approach with a phenomenological design, which had as a study sample seven workers from the Servir sub-department of citizen service, to whom a semi-structured interview was applied as a data collection instrument. The information procedure was carried out using the Atlas ti software, from which the data was processed in codes, citations, memos and networks. In addition, in-depth interviews were triangulated with observation lists and documentary analysis for further analysis and interpretation of the results.

This research concludes that there is a good perception about electronic government in the documentary management of Servir's sub-chief of attention to the citizen, in addition to showing an equal perception regarding the categories emerging presence, expanded presence and interactive presence. However, they consider that it is necessary to make improvements in the processes and services offered to the citizen.

Keywords: Electronic government, document management, emerging presence, expanded, and interactive.

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, los avances de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) representan otra manera de desarrollo nacional. Son muchos los países que, en su quehacer estatal, han incorporado a las TIC como instrumentos de mejora en la administración pública. Por ejemplo, según una encuesta realizada el 2016 por el Instituto de e-Gobierno de la Universidad de Waseda de Japón, posicionó a Singapur como el país que alcanzó sus objetivos con base al gobierno electrónico y demostró mayor eficacia en el uso de las TIC en su administración pública (Instituto Científico de Gobierno Electrónico, 2017). Al igual que Singapur, México en el 2013 aprueba y publica su plan digital de modernización llamado Gobierno cercano y moderno, el cual se orientaba a que las funciones públicas fueran más eficientes con la ayuda de las TIC y con ello, se contribuya a mejorar el servicio al ciudadano. (Pérez, Camacho, Mena y Arroyo, 2016).

En el Perú, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) publicó en el año 2012 la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico con un periodo de implementación del 2013 al 2017 (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico, 2012) dentro del marco de modernización y descentralización del Estado, teniendo como fin lograr la transformación digital del Estado a través del uso efectivo y eficiente de las TICS. Estas acciones por parte del Estado, han tenido diversas intervenciones en las distintas institucionales estatales, dichas acciones se han basado en lineamientos de transparencia, inclusión social, participación ciudadana, servicio, innovación e infraestructura.

A nivel local, diversas instituciones como la Autoridad Nacional de Servicio Civil (Servir) ha ido incorporando a sus operaciones, estrategias tecnológicas que faciliten la relación institución-ciudadano, teniendo como soporte la implementación de servicios de atención rápida en plataformas digitales, siendo uno de ellos la implementación del sistema de gestión documentaria en la sub jefatura de atención al ciudadano, un canal virtual a través del cual se daría tratamiento a todo el flujo administrativo y con ello agilizar la recepción, derivación y atención de documentos. En específico, se trata de la habilitación de la mesa de partes virtual, la cual

actualmente viene trabajando en simultáneo con la mesa de partes presencial. Sin embargo, el inconveniente aquí se genera porque muchas veces las solicitudes ingresan por ambos canales debido a que no existe un procedimiento que permita identificar si el documento o solicitud ha sido ingresado antes y asimismo si ya fueron atendidos. Este inconveniente genera el problema que el personal de mesa de partes, al no recibir un aviso del sistema, registra el documento o solicitud como un nuevo ingreso y lo deriva al área que corresponda, siendo muchas veces atendido nuevamente por el trabajador encargado de dar la respuesta, generando un doble trabajo para ellos y, por ende, mayor inversión de horas de trabajo que bien pueden ser utilizadas en otras tareas.

Por ello, lejos de agilizar el tratamiento de los documentos, estos se quedaban entrapados hasta que viniera algún personal del área de Tecnologías para capacitar al respecto y dar solución. Poco a poco las asistentes se fueron familiarizando debido a la permanente ayuda del personal de Tecnologías de la Información (TI); sin embargo, aún hay ciertos detalles que también deben corregirse, pues el sistema no permite colocar el visto bueno durante el flujo de la documentación. Aquí este flujo se ve interrumpido porque lo que se tiene que hacer es descargar el documento, visarlo y enviarlo por correo a la oficina correspondiente. Es un problema que realmente genera mayor inversión de tiempo y que muchas veces interrumpe el tratamiento del flujo documentario.

Si bien la implementación del gobierno electrónico es un gran avance para la modernización digital del Estado, existen falencias como la capacitación al personal o alguna estrategia del plan mal ejecutada, las que no permiten que los avances sean eficientes. Habiendo presentado esta realidad, se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la percepción que se tiene sobre el gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020? Como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la percepción que se tiene sobre la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020? (b) ¿Cuál es la percepción que se tiene sobre la presencia ampliada del gobierno electrónico en la

gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020? (c) ¿Cuál es la percepción que se tiene sobre la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020?

La justificación teórica de esta investigación radica en el desarrollo de las categorías gobierno electrónico y gestión documentaria, lo cual permite reforzar los lineamientos y conceptos sobre la definición, implementación y modelos de gobierno electrónico en cuanto a su vínculo con la gestión administrativa. Las teorías revisadas en esta investigación sirvieron para el análisis de las categorías y subcategorías encontradas. A nivel práctico, los resultados se manifestaron como información verídica para conocer cómo se estaba dando el funcionamiento de las herramientas digitales implementadas, siendo en este caso la mesa de partes virtual, y cómo estaban ayudando en la atención a los ciudadanos; a su vez, esta información permitió a Servir, conocer la perspectiva del usuario interno sobre el uso de la mesa de partes virtual.

A nivel metodológico, se creó una entrevista estructurada con base a las categorías y sub categorías vistas en esta investigación, permitiendo un estudio de las categorías desde un enfoque cualitativo. El instrumento puede ser adaptado y aplicado por otros investigadores.

El objetivo general fue: Analizar la percepción que se tiene sobre el gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020. Como Objetivos específicos: (a) Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020. (b) Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020. (c) Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado, se presentan las investigaciones previas encontradas a nivel internacional y nacional.

A **nivel internacional**, Delgado (2016), desarrolló una propuesta de modelo de Gobierno electrónico con el fin de fomentar la innovación social a nivel local en México. Para su desarrollo, el autor se basó en una metodología bibliográfica y documental, en la que estudia diversas definiciones, modelos y enfoques en los que se ha trabajado el tema de gobernanza electrónica. Con el modelo presentado, el autor refiere que la implementación de un gobierno electrónico se basa principalmente en el uso de las tecnologías de la información, el cual debe estar orientado a la innovación social; sin embargo, concluyó en que existen aspectos que aún no han sido superados en torno al gobierno electrónico, y estos son la participación de la ciudadanía y disparidad de recursos en las instituciones del Estado, lo que muchas veces mantiene a los funcionarios sin poder realizar un óptimo uso de las herramientas digitales

También, Lizardo (2018) con su investigación sobre Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción, tuvo como objetivo realizar un análisis comparativo sobre su relación en países latinoamericanos. La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo explicativo- longitudinal, mediante el cual se analizó el caso de dieciocho países de América Latina. El autor concluyó en que los países que aplican la gobernanza tecnológica deben asumir un papel de madurez institucional y democrático para que la implementación digital, sea vista como una herramienta de mejora y no de corrupción. Además, si bien la gobernabilidad electrónica sugiere cambios en el trato con la ciudadanía, en cuanto a servicios más eficiente, rápidos e inclusivos, muchas veces no se genera la confianza ciudadana porque son las mismas autoridades las que no transparentan los procesos y recursos.

El estudio de Bieito (2015); tuvo como finalidad investigar sobre como la implementación del gobierno electrónico en Uruguay ha avanzado de manera significativa en el gobierno central y si ese mismo avance se ha dado a nivel

departamental. El estudio se basa en un enfoque cualitativo de diseño no experimental. Como instrumento se aplicaron entrevistas a profundidad y búsqueda de información documental. Se evidenció que la implementación de un gobierno electrónico es un hecho aislado a nivel departamental, ya que no hay una planificación estratégica que sustente su ejecución en los distintos departamentos de Uruguay. Además, se dio a conocer que existen aspectos significativos que son una barrera para la correcta implementación de un gobierno electrónico, estos son: la falta de capacitación, ausencia de voluntad por parte de autoridades gubernamentales, poca capacidad en gestión, falta de visión hacia la modernización estatal y mala gestión del capital humano.

Asimismo, el trabajo de Torres (2019); tuvo como propósito determinar los procesos en la gestión documental que conlleve a la estandarización y sistematización de base de datos y archivo de una entidad pública. Se trata de un estudio cualitativo, teniendo como participantes a trabajadores del área de archivos y gestión documental del gobierno de justicia de Villavicencio. Los resultados demostraron que es importante contar con conocimientos adquiridos en formación y los implementados en la práctica durante el proceso de gestión para que se puedan conseguir resultados eficientes, pudieron evidenciar diferentes variables de mejora relacionados al objeto de estudio. Sin embargo, es destacable que la institución se rija bajo las normativas internacionales en lo que respecta a la gestión documental.

A **nivel nacional**, Narrea (2017) realizó un estudio para explicar los factores que intervienen en la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI. El enfoque utilizado es el cualitativo de tipo documental, donde se aplica como herramienta de recolección de datos diversas entrevistas a los actores involucrados. El autor concluyó en que la implementación de un gobierno electrónico en el Perú se desarrolló bajo el impulso del condicionamiento internacional que sugería la transferencia de políticas, también se debió a que muchos funcionarios o emprendedores de políticas públicas ya avizoraban un escenario de crecimiento y desarrollo tecnológico para los gobiernos,

y por último, también se vio una baja en los procesos de modernización debido a la falta de recursos humanos capaces de lidiar con los cambios institucionales que se estaban dando en aquellos tiempos.

Asimismo, Choquenaira (2018) en su estudio acerca del gobierno electrónico, se propuso conocer qué impedimentos se presentaba en torno a la digitalización de procesos y servicios para el acceso de la población quechua – hablante. El método de investigación utilizado fue el enfoque cualitativo con diseño etnográfico. El autor demostró que a pesar de que el gobierno electrónico se presentará como una estrategia que permitiría mayor alcance de servicios a los ciudadanos, existen grupos que se sienten excluidos como son los quechua-hablantes y esto debido a: el uso del idioma es el castellano, el internet no llega a zonas alto andinas del Perú, no se les capacita o informa sobre el uso de los medios digitales, no puedes acceder a servicios del gobierno electrónico por la lejanía de los centros poblados, y también, la burocracia juega un papel importante en la inclusión de todos los ciudadanos, ya que no todos los gobiernos locales lo han implementado.

Por su parte, Lunasco (2017) realizó un estudio en el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en la UGEL de Lima Metropolitana. La metodología responde a un estudio no experimental, de tipo básico y de corte transversal. La muestra fueron 135 colaboradores técnicos de la UGEL, a quienes se les aplicó un cuestionario. El autor logró demostrar que entre la gestión documentaria y la calidad de atención al usuario existía una fuerte incidencia; además, que aspectos relacionados a la atención al usuario como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son claves y están determinados por la gestión documentaria.

En la misma línea Chucuya (2017); desarrolló un trabajo en el cual se planteó implementar un modelo de gobierno electrónico con el propósito de dar servicios más eficientes y transparentes a los ciudadanos. Se basó en un estudio experimental, el cual inicia con la fase de prueba, implementación, análisis y diseño.

Los resultados demostraron que la ejecución de un modelo de gobierno electrónico evidenció mejoras en la gestión de trámite documentario, así como también, mejora los pagos que se puedan realizar en línea y además, permite tener una mayor cantidad de consultas web por parte de los ciudadanos, lo que permite también, agilizar la atención y flexibilizar los trámites.

Por último, Infante (2019) en su investigación sobre gobierno electrónico, buscó conocer cómo la implementación de un gobierno electrónico se vinculaba significativamente con la gestión que realizaba la Procuraduría Pública del Reniec. Fue un estudio básico, con diseño no experimental, el cual consideró una muestra de 48 trabajadores del Reniec. Los resultados demostraron que la ejecución del gobierno electrónico ha tenido incidencia bastante considerable y positiva en la gestión de la Procuraduría, lo cual ha permitido aumentar el grado de facilidad de acceso a los documentos y el grado de ancho de banda. Los resultados consideraron también, que se precisa como necesario proporcionar de capacitación previa y constante a los trabajadores respecto al uso de los sistemas informáticos de gestión, además de que toda la información procesada sea de acceso libre para el personal responsable, al cual se le tendrá que proporcionar la herramienta de firma electrónica para su control.

A continuación, se expone los distintos **aportes teóricos** para la unidad temática gobierno electrónico

La transformación de los gobiernos a digitales o electrónicos, ha sido un tema relevante frente a los nuevos escenarios competitivos que dejan de lado a gestiones obsoletas y buscan más bien, la modernización en el aparato estatal (Oviedo, Ulloa y Cortez, 2018). El gobierno electrónico nace como una nueva alternativa de mejoramiento de la administración pública, teniendo como herramienta la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación. Para Savage (2018) la implementación de sistemas no es simplemente un caso adaptación de la tecnología para que se ajuste al trabajo del gobierno. También implica transformar el gobierno para que se adapte mejor a la naturaleza tecnológica del siglo XXI.

Por un lado, Jijena (2016) define al gobierno electrónico como una herramienta que permite mejorar los servicios ofrecidos por parte del Estado, en el que se involucra el uso de la tecnología como eje principal para hacer más eficientes los procesos de gestión estatal, con el fin de disminuir costos y recursos y para realizar un trabajo en el tiempo exacto. En la misma línea, Rodríguez (2004) sostuvo que el gobierno electrónico es un medio por el cual se evidencia la modernización y reforma de un Estado, en cuanto a su gestión pública. Siendo a su vez, una herramienta dinámica, cuyos cambios y tendencia a nivel mundial, repercuten en su implementación en un determinado Estado. Complementando con lo escrito por Jijena y Rodríguez, Arias y Gastaud (2018) también aluden a que la gestión pública electrónica tiene que ver con el uso de la tecnología de la información en las operaciones gubernamentales, incluidos sus efectos en la prestación de servicios públicos, la satisfacción de los ciudadanos y las normas democráticas.

Sin embargo, hechos como el fracaso de los proyectos de gobierno electrónico aumenta la resistencia a futuros proyectos de gobierno electrónico, debido a la pérdida de credibilidad y confianza en el gobierno como medio para modernizar el sector público (Damascene y Andersson, 2019).

Bajo esas consideraciones, se entiende que el gobierno electrónico sugiere una renovación continua, que tiene como sustento a las transformaciones y avances de las tecnologías de la información y comunicación.

En otros aportes, Naser y Concha (2011) definen al gobierno electrónico como una manera de gobernar que se propone como objetivo el desarrollo económico, social e institucional sostenible, promoviendo un sano equilibrio entre Estado y la sociedad civil, que además toma como áreas de implementación a la administración electrónica y los servicios electrónicos. Esto refiere que existen dos dimensiones considerables dentro de la gobernanza electrónica; la primera relacionada a la administración electrónica y la otra relacionada a los servicios electrónicos que se ofrecen al ciudadano (Quintanilla, 2017).

En cuanto a la administración electrónica, el gobierno busca dotar de herramientas digitales a las instituciones centralizadas y descentralizadas del Estado para poder ayudarles en los procesos y gestiones como parte de su funcionamiento interno. Esto tiene que ver con: interconexión entre instituciones, sistemas o *softwares* de apoyo y transparencia en los procesos. (Naser y Concha, 2011)

Por otro lado, los servicios electrónicos hacen referencia a los servicios que se entrega a la ciudadanía; así también a los procesos o trámites que estos deben realizar. Se trata de implementar rapidez, eficiencia e inclusión a todos los servicios que se brinda, ya sea en trámites documentarios, pagos, emisión de constancias o certificados o consultas. (Naser y Concha, 2011)

En adición, Naser y Concha (2011) enlistan una serie de beneficios que se desprenden de la gobernanza electrónica, estas son: intercambio de información entre instituciones del Estado, inclusión de ciudadanos al uso de las tecnologías, agilización de trámites tradicionalmente burocráticos, ayudan a la descentralización de servicios y procesos por parte del Estado, eliminación de tiempos innecesarios para realizar trámites, simplificación de trámites y participación de los ciudadanos en decisiones del Estado.

El gobierno electrónico va de la mano con el mejoramiento de los servicios públicos y la transparencia en su implementación, esto sugiere un marco regulatorio que oriente las acciones del Estado y que, a su vez, responda por alguna interferencia o falencia en su realización. Cabe resaltar que, en los países en desarrollo, la mayoría de los proyectos de gobierno electrónico impulsados por donantes tratan de trasplantar lo que ha tenido éxito en otros lugares, sin adaptarse a la cultura local y sin el apoyo adecuado de quienes podrían beneficiarse del servicio (Fakhoury, 2018). Aunque la implementación y desarrollo de un gobierno electrónico suponga más ventajas que desventajas, Naser y Concha (2011) resaltan que muchas veces se generan deficiencias que hacen pensar que un gobierno electrónico falló totalmente o que solo tuvo un éxito parcial. Y esto puede surgir porque:

No se toman en cuenta los recursos a utilizar; y por tanto, no se evalúa adecuadamente el gasto total para la implementación de las TIC; Se tiene el plan, pero no se tiene la infraestructura adecuada para desarrollarlo; No existe un liderazgo político estable; No se realiza eficientemente el proceso de transición de procesos tradicionales a digitales; Muchas veces la implementación de equipos y procesos tecnológicos no viene con capacitación oportuna; Se olvida el proceso de retroalimentación y se queda en la parte inicial.

Por su parte, Paredes (2010) también puso de relieve aspectos significativos que resultan de una deficiente implementación del gobierno electrónico, a lo cual supone que una mala estrategia puede conllevar a calificarse como improductiva, insignificante y significativa. (a) improductiva, porque, aunque se use la tecnología, esto no ayuda a optimizar las funciones y operaciones del Estado; (b) insignificante, porque, aunque se ejecuta en algún nivel del gobierno y muestre resultados buenos, esto no cubre toda la esfera Estatal ni ayuda a cumplir con los objetivos que demanda la sociedad; (c) significativa, porque, no solo ayuda a mejorar eficientemente el ejercicio público del Estado; sino que también, ayuda a fortalecer el progreso en cuanto al servicio y a la calidad de los mismos, para el ciudadano, permitiendo además, una participación más activa de la sociedad en las políticas públicas.

Por ello, debe acompañarse de un plan estratégico y operativo que asegure un modelo serio de cambio electrónico, donde se considere; el diagnóstico situacional, el marco normativo, las políticas de gobierno, además de los objetivos y metas. Como mencionó Lippez y García (2016):

Al gobierno electrónico en general se le endilga la capacidad de impactar positivamente la medida en que los ciudadanos pueden acceder a la información y los servicios gubernamentales, la posibilidad de reducir los costos de las operaciones y los servicios públicos, y de abrir canales de comunicación y participación ciudadana; todo lo cual se sintetiza en mayor transparencia, rendición de cuentas, eficiencia, legitimidad y gobernabilidad,

es decir que se constituye en la posibilidad de renovar las relaciones del Estado y la sociedad con mayor colaboración y confianza.(p. 284)

Las potencialidades que giran en torno al gobierno electrónico deben aparecer con claridad para los ciudadanos y para el propio Estado, ya que la posibilidad de que no se cumplan los objetivos y ni que el ciudadano sea el principal beneficiador, siempre van a estar presentes. Un aspecto claro en el que incidió Clarke (2019) fue que los gobiernos no han seguido el ritmo de las tendencias, y esto porque han estado sobrecargados, en muchos casos, por los sistemas heredados tanto técnicos como culturales de los paradigmas de gestión pública anteriores a la digitalización.

Cabe mencionar que, en torno al gobierno electrónico, según Páez (2012), subyacen dos expectativas considerables como es la probabilidad de ofrecer servicios mediante vías electrónicas y por otro lado, la capacidad de desarrollar democracia electrónica; esto tiene que ver con que los ciudadanos, en igualdad de condiciones, puedan participar en debates de temas relevantes para su comunidad.

Naser y Concha (2011) sustentan que la Organización de Naciones Unidas ha establecido que el gobierno electrónico cumple con un periodo de evolución o madurez, el cual pasa por cinco periodos importantes, considerados como: emergente, ampliado, interactiva, transaccional e integración.

El periodo emergente se da cuando un Estado asume el compromiso de ejecutar una gobernanza electrónica, basado en la modernización e innovación de los procesos y servicios, pero en esta etapa se le brinda al ciudadano solo información necesaria vía internet. Siguiendo, en el periodo ampliado ya se asume una labor más extensa de la digitalización, es decir, se cuenta con un mayor número de sitios web y la interacción mediante correos electrónicos se vuelve más constante. Tercero, en el periodo interactivo son más las instituciones del Estado las que se involucran y proveen de servicios digitales, tales como la aceptación de documentos electrónicos y el llenado de formularios vía web, lo cual también se traduce en una interacción más activa con los ciudadanos, quienes, además,

reciben un servicio más accesible e rápido. Cuarto, el periodo transaccional se refiere a un mayor abarcamiento de los procesos digitalizados, mediante transacciones seguras, rápidas y completas como pagos en línea, obtención de distintos certificados, pasaportes electrónicos y visas. Por último, el nivel integración responde a un servicio total, donde todas las instituciones descentralizadas del gobierno ya ejecutan servicios electrónicos además de una interacción activa entre entidades, lo cual indica un nivel de complejidad mayor. En este nivel los servicios son más inclusivos, rápidos, diversificados y seguros.

Continuando, se presentan los aportes teóricos de la unidad temática gestión documentaria.

Siguiendo, claramente se ha hecho mención en que uno de los principales fines del gobierno electrónico es mejorar la gestión documentaria pública, partiendo de la unificación de esfuerzos institucionales por querer contar con instrumentos digitales que así lo permitan. Y también, planteándose como fin, mejorar la relación Gobierno-ciudadano. Para Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019),

La gestión administrativa, que envuelve a la gestión documentaria, implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa. (p. 3)

La transparencia ha sido un punto importante en la administración pública, porque permite crear confianza en la ciudadanía en cuanto a los procesos que el Estado ejecuta, la evidencia de lo gestionado impulsa en todas las esferas del gobierno, un clima de aceptación y satisfacción por parte de la ciudadanía. Sin embargo, esto debe estar apoyado en el acceso a la información, lo cual también va a permitir trabajar en el fortalecimiento de la democracia. Una garantía de que el Estado verdaderamente trabaja bajo las premisas de la transparencia y democracia,

es que el ciudadano tenga acceso a una información de calidad y exactitud (Ríos, 2015) lo cual debe sustentarse en una correcta gestión documentaria.

Las organizaciones se han ido adaptando a los cambios tecnológicos que surgen como principal factor de competitividad (Fundación Santillana, 2020). Si bien la administración pública se diferencia con la administración privada, éstas siguen un curso igualitario en cuanto a la gestión que éstas deben asumir. Está dicho que una de las variables en el estudio de la administración de organizaciones tiene que ver con la tecnología y el ambiente, las cuales han sido estudiadas a profundidad y que hoy son eje importante de los cambios organizacionales (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016).

Parte de la administración en el sector público, está orientado a la gestión documentaria, y esto no es un tema nuevo porque se remonta desde el inicio de la escritura, donde el hombre tenía la necesidad de salvaguardar, comunicar y documentar los hechos que demostraran su existencia (Ruiz y Bodes, 2014). Para Font, Ruiz y Mena (2012), la gestión documentaria se presenta como un grupo de acciones, tareas o procedimientos enfocados a conseguir una mayor y mejor eficacia y economía en la explotación de material documental por parte de las organizaciones.

La documentación se ha presentado como un reto para las organizaciones, ya que éstas se están enfrentando a los avances de las tecnologías de la información. Ante esto, Chávez y Pérez (2012) sostienen que “Debido a la avalancha de información de la que han sido testigo las organizaciones, la gestión documental, ha jugado un papel fundamental en el adecuado funcionamiento de estos sistemas”. Ya no solo se trata de almacenar el llamado *Big Data*; sino, además, de buscar las vías adecuadas para su correcta creación, mantenimiento y uso, tal como lo afirma Sánchez (2017).

Es por el aumento de información, la razón de que hayan surgido distintos sistemas de gestión documentaria, los cuales han tenido como objetivo principal el poder facilitar la organización y el funcionamiento de la carga documentaria con el

fin de reducir recursos para su gestión y que puedan estar a disposición del usuario, y con ello, dar mayor eficiencia y eficacia. (Chávez y Pérez, 2012). Adicional a esto, los autores sostuvieron que los sistemas de gestión documentaria deben responder a la misión, visión y objetivos organizaciones de cualquier institución que lo ponga en práctica. Y con base a eso, autores como Ruiz y Bodes (2014); señalaron que una ineficiente administración de los documentos tanto en su disponibilidad como en su uso dentro de una organización, hará que pierdan su valor o gran parte de ello.

Por su parte Cordero (2015) puso de relieve la importancia de innovar en la gestión de documentos dentro de una entidad, rescatando que no solo es cuestión de accesibilidad y organización; sino que también, permite reducir el uso de materiales complementarios y necesarios cuando se maneja una gestión tradicional. Estos materiales pueden ser: el uso de tóner, papelería y cintas de impresión, lo que a largo plazo resultaría en un gasto innecesario. Es por ello, que el uso de softwares, es visto como un aspecto de modernización en las instituciones públicas o privadas y como una herramienta eficiente frente a la utilización y gasto de recursos innecesarios que generan inversión económica.

Un aspecto importante y que es clave en la adaptación de un Estado como entidad electrónica, tiene que ver también con la actitud y pensamiento respecto a esto, ya que, si no se tiene disponibilidad al cambio, no se podrán tener resultados óptimos durante su implementación. Muchos planes han caído por cuestiones de adaptación del capital humano para el uso de las tecnologías y también, por resistencia al cambio, por ello, el servidor público debe estar comprometido en hacer y aprender. Se trata de manejar y mejorar no solo la actitud frente a esta realidad; hay que también, avanzar en las aptitudes que proporcionen habilidad en su manejo. (Bustelo, 2018)

Por otro lado, Sánchez (2017) diferenció entre documentos digitales y documentos físicos, en los cuales mencionó que un documento en general es el portador o el soporte de información, el cual presenta los siguientes elementos: soporte, información y registro. Valga mencionar que la documentación es tan

creciente como los distintos medios de información que se van ampliando y con ello, generando más información. Las definiciones en torno a lo que se conoce como gestión documentaria se puede decir que se sostiene en dos aspectos importantes como son su organización y su finalidad.

La importancia de implementar un sistema que ayude con la gestión documentaria no tiene que reflejarse bajo la responsabilidad única del área de tecnología, ya que, aunque tengan una labor clave; no es suficiente. Debe considerarse el trabajo en conjunto con otras áreas para un apoyo transversal. (Nahabetián, 2015)

Considerando lo mencionado por la Ley General de Archivos (s.f) se tiene que la gestión documentaria tiene que ver con un conjunto de actividades administrativas y técnicas que permiten el manejo y la organización de los documentos dentro de una entidad, envolviendo actividades de uso y conservación, los cuales van desde el momento en el que se recibe hasta el momento en el que se almacena o desecha. En esa misma línea Periche (2016), sostuvo que la gestión documentaria son técnicas y procedimientos inmersos en los procesos de obtención, recuperación y conservación de documentos. Por su lado Wright (2013, citado en Rodríguez, Castellanos y Ramírez 2016) relaciona a la gestión documental con la toma de decisiones y las transacciones que se dan dentro de una organización, mediante un control sistemático de la documentación.

En los aportes de Sánchez (2017) se mencionan los distintos modelos en los que se enmarca la gestión documentaria, uno de ellos y el cual fue considerado en esta investigación es el *Modelo Records Management* el cual abarca tres aspectos importantes: la creación, el mantenimiento y el uso como parte de una gestión documentaria eficiente:

En primer punto, la creación hace referencia a la eliminación de la elaboración de documentos innecesarios que muchas veces surgen sin suma urgencia o necesidad, además este modelo se enfoca en darle mayor valía a los documentos que sí son de gran utilidad. En esta etapa se dan los siguientes

elementos constitutivos: el diseño de formularios, la gestión de formularios, la preparación de la correspondencia, la gestión de informes, los sistemas de gestión de la información, y el tratamiento de textos.

Segundo, el mantenimiento responde a la disponibilidad de los documentos; además, al suministro del mismo, mediante el almacenamiento y localización adecuada. Sus elementos constitutivos son los sistemas de archivo, el manejo de los expedientes, el manejo de los correos y el establecimiento de programas de documentación esencial.

Tercero y último, el uso se refiere a la identificación y descripción de los documentos respecto a su importancia legal o administrativa. Aquí se consideran: la identificación de los documentos, selección de documentación de uso permanente y no permanente y la transferencia de documentación a los distintos archivos nacionales.

Como se mencionó previamente, la aproximación hacia la democracia es que los ciudadanos tengan información clara, verdadera y accesible, que garantice su participación en las políticas públicas de un Estado moderno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica; debido a que, se buscó conocer todo respecto a la gobernanza electrónica y la gestión documentaria mediante el análisis teórico que aumente los conocimientos sobre el tema, y pueda servir a otras investigaciones. Por ello, no se persigue un fin aplicativo a la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Este trabajo de investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo. Este enfoque no sigue una secuencia lineal ni estructurada, por lo que el análisis de los datos, al igual que el planteamiento de problemas y objetivos, puede darse al inicio, durante o después de la recolección de los datos. (Hernández et al, 2014)

Al ser una investigación cualitativa, el diseño fue el fenomenológico puesto que se analizó las respuestas de los participantes desde una perspectiva interpretativa y valorativa que conlleve a analizar al gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servir, desde la mirada de los distintos actores pertinentes, quienes además forman parte de la muestra por conveniencia (Fuster, 2019)

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Categorías de la variable Gobierno Electrónico:

Naser y Concha (2011) definen al gobierno electrónico como una manera de gobernar que se propone como objetivo el desarrollo económico, social e institucional sostenible, promoviendo un sano equilibrio entre Estado y la sociedad civil, que además toma como áreas de implementación a la administración electrónica y los servicios electrónicos.

Categoría 1: Presencia Emergente

A este nivel, los servicios de administración electrónica se limitan a menudo a una presencia en la web (Bounamat, 2017).

Subcategoría 1: Divulgación del servicio.

Sugiere que los servicios sean difundidos a los usuarios de manera pertinente y al alcance de la mayoría (Arcentales y Gamboa, 2019)

Subcategoría 2: Página web

Apunta a que la plataforma permita que el usuario obtenga algún beneficio del sitio, que puede ir desde orientación general hasta un servicio en línea (Araya y Porrúa, 2004).

Categoría 2: Presencia Ampliada

En esta fase, el gobierno ha evolucionado desde un uso muy básico de Internet para anunciar políticas, reuniones, etc., hasta enfoques más transaccionales e integrados en los que el gobierno crea y mejora los servicios en colaboración con los ciudadanos y las empresas (Sánchez-Torres, 2017)

Subcategoría 1: Comunicación con el usuario.

Se plantean los canales comunicacionales que mejoren la participación de los ciudadanos y con ello, tengan acceso rápido a los servicios y a una atención inclusiva (López, 2016).

Subcategoría 2: Medios virtuales

Permiten mejorar la experiencia de los servicios proporcionando atención en tiempo real, sofisticación en el servicio, rapidez, accesibilidad descentralizada e inclusión por parte de los usuarios (Meneses, 2007).

Categoría 3: Presencia Interactiva

Esta fase incluye capacidades informativas y permite formas sencillas de navegar, explorar e interactuar con datos (información por correo electrónico, descarga de formularios o búsqueda en bases de datos gubernamentales), permitiendo a los clientes de la agencia hacer preguntas, quejas, y/o realizar

búsquedas y cálculos electrónicos basados en criterios específicos (Bounamat, 2017)

Subcategoría 1: Soporte electrónico

Se refiere a la infraestructura electrónica acompañado del capital humano idóneo para la implementación de nuevos proyectos digitales (Simón, 2018).

Subcategoría 2: Trámites virtuales

Contribuye a la diversificación de servicios y modernización de la gestión pública (Salas, 2018).

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio fue Servir, el cual está ubicado en la avenida Cuba N° 699 distrito de Jesús María. Se eligió Servir como escenario de estudio porque se contó con las facilidades para acceder a información precisa y necesaria para la investigación, además, es el lugar donde se presenta el eje de la problemática y de donde se tomaron los participantes en esta investigación.

3.4. Participantes

Para conocer la percepción que se tiene sobre el gobierno electrónico en la gestión documentaria, se consideró la participación de 4 trabajadores de la Subjefatura de servicio al ciudadano y 3 trabajadores de la Subjefatura de Tecnologías de la Información de Servir, los cuales fueron elegidos mediante el criterio de muestra por conveniencia, por cuestiones de practicidad y accesibilidad (Hernández et al, 2014).

Se tienen como participantes de esta investigación a:

- ORFQ (Asistente Administrativo de Atención al Ciudadano)
- KMCV (Asistente de trámite documentario- Virtual)
- RJTC (Asistente de trámite documentario- Presencial)

- YUHC (Asistente de Archivo)
- DMB (Programador de Sistemas Informáticos)
- JMM (Analista de Sistemas)
- RL (Programador de Sistemas Informáticos)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dentro de la literatura consultada se encuentran: Libros electrónicos, trabajos de investigación, artículos científicos, páginas web institucionales, leyes y decretos y revistas digitales, siendo estos recursos los que mejor profundizan en brindar datos y conocimientos confiables sobre el tema que se trabaja (Hernández, et al, p. 59)

Adicionalmente, se utilizó como instrumento de recolección de datos, un cuestionario con preguntas abiertas, para luego aplicarlo bajo la técnica de la entrevista de tipo semiestructurada.

Para las unidades temáticas como son Gobierno electrónico y Gestión Documentaria, se elaboraron 12 y 13 preguntas de tipo abiertas, respectivamente.

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Entrevista (Izcara, 2014)	Guía de entrevista
Observación (Izcara, 2014)	Lista de observación por chequeo
Análisis documental (Izcara, 2014)	Guía de recolección/análisis del documento.

Las técnicas mencionadas fueron utilizadas porque se adecúan a los objetivos que buscó esta investigación. Tal como lo afirmó Izcara (2014), la entrevista se presenta como un proceso comunicativo que permite obtener información del entrevistado, mientras que la observación permite obtener información no precisada por el entrevistado y que muchas veces, representa

mayor análisis para complementar lo dicho. Asimismo, el análisis documental ayuda de soporte teórico como documento intermediario (Izcara, 2014)

3.6. Procedimiento

En este punto, para la estrategia y procedimiento del análisis de los datos, se utilizó la categorización y triangulación de información.

En lo referente a la **categorización**, la formación de las categorías y sub categorías se realizó con base al aporte teórico de la unidad temática, siendo en este caso el gobierno electrónico y la gestión documentaria. Las categorías evidenciadas fueron presencia emergente, ya que esta categoría detalla la información básica que ha sido proporcionada a los usuarios de Servir; sigue la categoría presencia ampliada porque explica los medios que se han ido creando para reforzar el servicio ofrecido al ciudadano; y, presencia interactiva, lo cual da mayores alcances del uso de instrumentos tecnológicos en el área de subjefatura de atención al ciudadano.

Continuando, también se encontraron las categorías creación, el cual detalla el inicio de los procesos documentarios dentro de la subjefatura de atención al ciudadano; sigue la categoría mantenimiento, porque ayuda a explicar los procesos y criterios en cuanto a la gestión documentaria; y por último, la categoría uso, ya que proporciona detalles sobre el manejo de la documentación. Esto ayudó a tener un mejor manejo y clasificación de la información, además, de ayudar a profundizar en el análisis cualitativo.

Para la **triangulación**, esta se realizó mediante la confrontación de respuestas proporcionadas por los participantes después de aplicar las entrevistas, de igual manera se analizó junto a la lista de observación y el análisis documental.

3.7. Rigor científico

La información procesada mediante el análisis de triangulación, fue manejada con imparcialidad para un registro y estudio adecuado. La

evaluación ética está presente en todo el proceso investigativo de este estudio, lo que permite tener una convicción de trabajo sustentado en el respeto, entendimiento y compromiso con el caso de estudio, con el contexto social y cultural en el que se desarrolla y con el tratamiento y presentación de toda la información obtenida. Además, se consideró lo siguiente:

Credibilidad: el cual según Arias y Giraldo (2011) se reconoce cuando los hallazgos son “reales” o “verdaderos”, tanto por las personas que participaron en el estudio como por las que han experimentado el fenómeno estudiado.

Transferibilidad: lo cual se evidencia en la posibilidad de trasladar los resultados a otros contextos o grupos en estudios posteriores. (Arias y Giraldo, 2011).

Comprobabilidad: El cual hace referencia a la neutralidad en el análisis y la interpretación de la información obtenida. (Arias y Giraldo, 2011)

3.8. Método de análisis de datos

El contenido obtenido producto de las entrevistas a profundidad, de las listas de observación y del análisis documental, fueron procesadas mediante el programa Atlas ti, lo cual permitió realizar la transcripción y recodificación. Con los resultados obtenidos, se procedió a realizar la comparación e interpretación que conllevaron a responder a los objetivos planteados en esta investigación.

3.9. Aspectos éticos

La totalidad del desarrollo de esta investigación se basa en los lineamientos propuestos por el área académica de la Universidad César Vallejo. Además, también, se cumple con respetar la producción científica de otros autores considerados en esta investigación, mediante la citación y referenciación correspondiente. De igual manera, esta investigación se somete a las revisiones que la universidad considere necesario.

Además, la participación de los entrevistados fue llevado a cabo con principios de confidencialidad y anonimato. Con base a esto, se utilizaron códigos para identificar de manera interna a cada uno de ellos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Consideraciones preliminares de los resultados por categorías

Para un mejor entendimiento del contenido presentado en este capítulo de los resultados. Se expone las definiciones de la terminología empleada referente al uso del software Atlas ti V 7.4.

Tabla 1 Terminología metodológica usada en la investigación

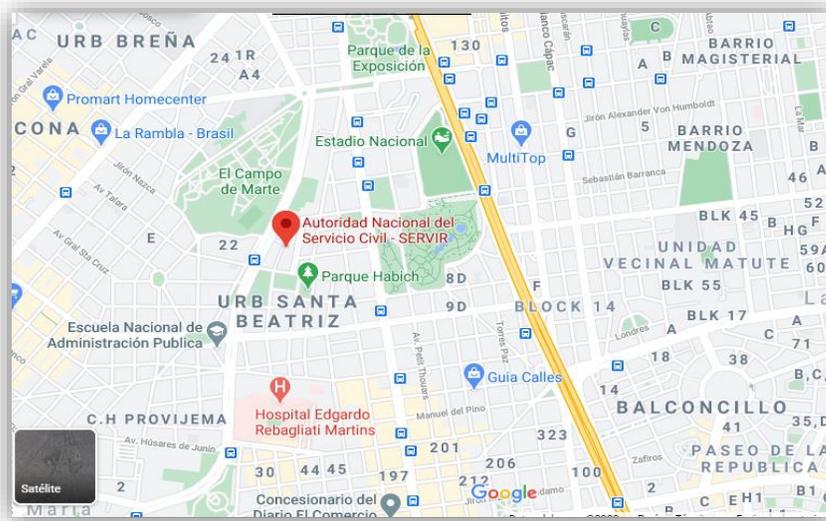
Término	Definición utilizada
Atlas. Ti 7.5.4.	Es un software que facilita el proceso de análisis cualitativo, especialmente, cuando se tiene gran volumen de información (Muñoz 2003)
Categoría	Las categorías vienen a ser las interpretaciones abreviadas de las citas (Varguillas, 2006)
Código	Los códigos son agrupaciones de citas o también son considerados como conceptos útiles, el cual tiene que ver con la reducción de datos (Muñoz 2003)
Citas	Es un pequeño fragmento del documento, que es considerado como interesante y relevante para el investigador (Sabariego, Vila y Sandín, 2014)
Familia de códigos	Conocido como un conjunto de ideas que se repiten en los datos (Sabariego, Vila y Sandín, 2014).

Redes semánticas	Representan posibles sistemas de relaciones que se pueden presentar entre los códigos (Varguillas, 2006)
Concepto	El concepto llega a ser una idea derivada con base a un modelo presentado (Sabariego, Vila y Sandín, 2014)

Nota: Tomado de Muñoz (2003), Sabariego, Vila y Sandín (2014) y Varguillas (2006)

En la figura 1, se describe de forma gráfica el escenario de ocurrencia del tema de estudio gobierno electrónico y gestión documentaria en la sub Jefatura de atención al ciudadano del Servir. La identificación de los actores principales de este estudio fue: cuatro servidores públicos de la subjefatura de atención al Ciudadano y tres de la subjefatura de tecnologías de la Información de Servir

Figura 1 Representación gráfica del escenario de estudio



Nota: La figura representa el planteamiento general del tema investigado en el público objetivo. Tomado de google maps, 2020.

Tabla 2. Preguntas formuladoras para la categoría 1 de Presencia emergente

Sub categoría	Pregunta
A1. Divulgación del servicio	1. ¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados? 2. ¿Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?
A2. Página web	3. ¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano? 4. ¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?

Nota: Elaboración propia, 2020

La tabla 2 evidencia que las preguntas formuladoras de las sub categorías, fueron elaboradas con base a los objetivos propuestos, siendo en este caso conocer la perspectiva que tienen los trabajadores de la sub Jefatura de Servir respecto a lo relacionado con la presencia emergente en cuanto a los servicios virtuales que ellos ofrecen a los usuarios; y esto, tiene que ver tanto con la divulgación del servicio como el contenido y funcionamiento de la página web como primer medio de comunicación virtual con los ciudadanos.

Tabla 3 Preguntas formuladoras para la categoría 2 de Presencia ampliada

Sub categoría	Pregunta
A1. Comunicación con el usuario	5. ¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales? 6. ¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?
A2. Medios virtuales sofisticados	7. ¿qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjeatura de servicios al ciudadano de Servir? 8 ¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan con optimizables?

Nota: Elaboración propia, 2020

La tabla 3 demuestra que las preguntas elaboradas para las sub categorías de la categoría presencia ampliada buscan conocer cómo es la comunicación entre la institución y el usuario respecto a los servicios virtuales que se les ofrece, y además permite investigar sobre qué otras novedades o implementaciones se están dando a nivel tecnológico dentro de Servir, específicamente, en la subjeatura de atención al ciudadano. Las preguntas fueron además adaptadas al público participante como son los trabajadores de Servir, para ello se utilizaron palabras técnicas de uso común dentro del área investigada.

Tabla 4 Preguntas formuladoras para la categoría 3 de Presencia interactiva

Sub categoría	Pregunta
A1. Soporte electrónico	9 ¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan? 10 ¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?
A2. Trámites virtuales	11 ¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios? 12 ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

Nota: Elaboración propia, 2020

La tabla 4 representa las preguntas formuladas para las subcategorías soporte electrónico y trámites virtuales de la categoría presencia ampliada, con estas preguntas se buscó conocer desde la perspectiva de los trabajadores de la sub Jefatura de atención al ciudadano, si se contaba con apoyo cuando se implementaba algún sistema o proceso tecnológico nuevo, y si, además, aparte de los medios virtuales comunes, como es el correo electrónico, se contaba con otros más sofisticados.

Resultado para el objetivo específico 1: Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020.

Tabla 5 *Presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria*

Contenido textual	Nº de citas	% relativo	% Total relativo
Acceso a la información	27	54%	80.00%
Correo electrónico	4	8%	
Implementación de medios	6	12%	
Búsqueda del servicio	3	6%	

Nota: Base de datos de la investigación en Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos a las preguntas correspondientes a la categoría Presencia emergente en la gestión documentaria, del cual se puede conocer que desde la perspectiva de los trabajadores de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, consideran que existe acceso a la información por parte de la entidad hacia la ciudadanía, la cual ha sido mediante distintas plataformas digitales de acceso libre como son las redes sociales y los mails masivos.

“La sub jefatura de servicio al ciudadano en coordinación con comunicaciones e imagen, han comunicado la funcionalidad del sistema a través de mails masivos, a los ciudadanos también se les ha comunicado a través de las redes sociales (Facebook) y la página web”. (E4)

Además, consideraron como primer único medio en el cual los ciudadanos pueden realizar sus trámites documentarios de manera virtual, al correo electrónico, el cual funciona como una mesa de partes.

“Para nosotros como Servir sería más fácil pedir una plataforma, pero también pensamos en el ciudadano y para él, el uso del correo es más fácil”. (E5)

“Para tramites documentarios los usuarios utilizan el sistema de gestión documental y el envío de correos a mesa de partes virtual”. (E3)

“El portal no tiene un sistema para que el ciudadano pueda ingresar sus requerimientos, sólo cuenta con correo”. (E6)

Así también, reconocen que aún están en el proceso de implementación de nuevos medios de comunicación y de servicio al ciudadano.

“Tenemos lo necesario sin embargo siempre se está actualizando, ya que se están implementando nuevos módulos, nuevas plataformas”. (E5)

“No se ha implementado ni direccionado los medios necesarios para la realización de consultas”. (E7)

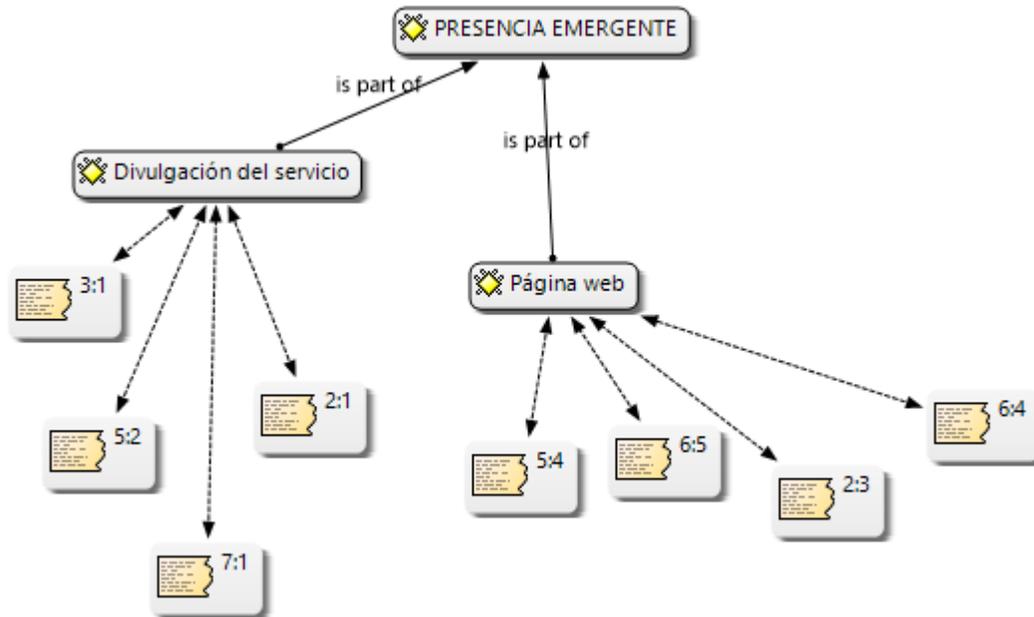
“El correo electrónico se ha implementado para resolver una necesidad de forma inmediata”. (E6)

Además, se conoció lo que se quiere lograr es que la búsqueda de servicio sea rápida y de fácil acceso.

“En el portal web de Servir, el ciudadano puede observar y usar varios servicios y/o aplicativos”. (E2)

“cuando uno ingresa encontramos diferentes secciones, tenemos la gerencia del sistema de recursos humanos, sección de supervisión, talento Perú, ley del tránsito, la ley servir, tenemos la sección de políticas, ahí están orientación, consultas, los abogados están absolviendo diferentes consultas”. (E3)

Figura 2 Factores importantes considerados en la categoría presencia emergente



Nota: Evaluación de la relación para el objetivo específico 1, a partir de las redes semánticas obtenidas en atlas ti V 7.5.4. Elaboración propia, 2020.

La figura 2, demuestra que existe relación entre las redes divulgación del servicio y página web, respecto a la categoría presencia emergente en la gestión documentaria. Los entrevistados reconocen que la divulgación del servicio y el uso y contenido de la página web de Servir representan aspectos importantes en cuanto a la presencia emergente del gobierno electrónico; esto se expresa mediante la interrelación de las citas obtenidas producto del análisis de la información.

Resultado para el objetivo específico 2: Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020.

Tabla 6 Presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria

Contenido textual	Nº de citas	% relativo	% Total relativo
Funcionalidad del sistema	3	6%	62.00%
Comunicación con el ciudadano	20	40%	
Digitalización de los documentos	5	10%	
Actualización del sistema	3	6%	

Nota: Base de datos de la investigación en Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

La tabla 6 evidencia los resultados obtenidos de las preguntas para la categoría presencia ampliada en la gestión documentaria; con base a esto, se pudo conocer que la percepción de los entrevistados en torno a este punto, es que consideran que sistema que maneja el Servir para la gestión de documentos cumple con la funcionalidad requerida, pero que, sin embargo, puede ser mejorado

“El portal de Servir si tiene la funcionalidad, pero como ahora está migrando al gob.pe, se está reestructurando un poco. Entiendo que es un proyecto a largo plazo que tendrá nuevas mejoras, pues se están basando en analítica web; hay un trabajo detrás que poco a poco va mejorando la funcionalidad de los sistemas orientados a la ciudadanía”. (E3)

“es necesario hacer cambios o actualización al sistema para que archivo central lo puedo utilizar”. (E6)

También consideraron que la comunicación con el usuario se ha visto mejorada con el uso de medios tecnológicos.

“Los medios tecnológicos se vuelven cada vez más imprescindibles en la comunicación entre el ciudadano y la entidad”. (E4)

“Estas tecnologías ayudan a mejorar la relación del usuario con la institución porque ya se han enmarcado dentro de una meta y la parte usuaria se ve más comprometida”. (E4)

“mejora la relación usuario e institución, es más, ahora nos ha ayudado bastante porque hemos dado continuidad a nuestro

trabajo y así, hemos podido brindar una respuesta al ciudadano”.
(E6)

La intención de mejorar el servicio que se ofrece al ciudadano, se consolida con acciones concretas de la cual se esperan mejores resultados en la gestión de los documentos, una de esas acciones en la digitalización de archivos.

“El sistema de gestión documentaria representa un mecanismo de simplificación administrativa”. (E4)

“La digitalización del documento nos ayuda, ya que se acorta el tiempo de respuesta”. (E6)

“Nosotros utilizamos la digitalización y los correos para dar respuesta, pero siempre se conversa con TI para implementar alguna mejora”. (E6)

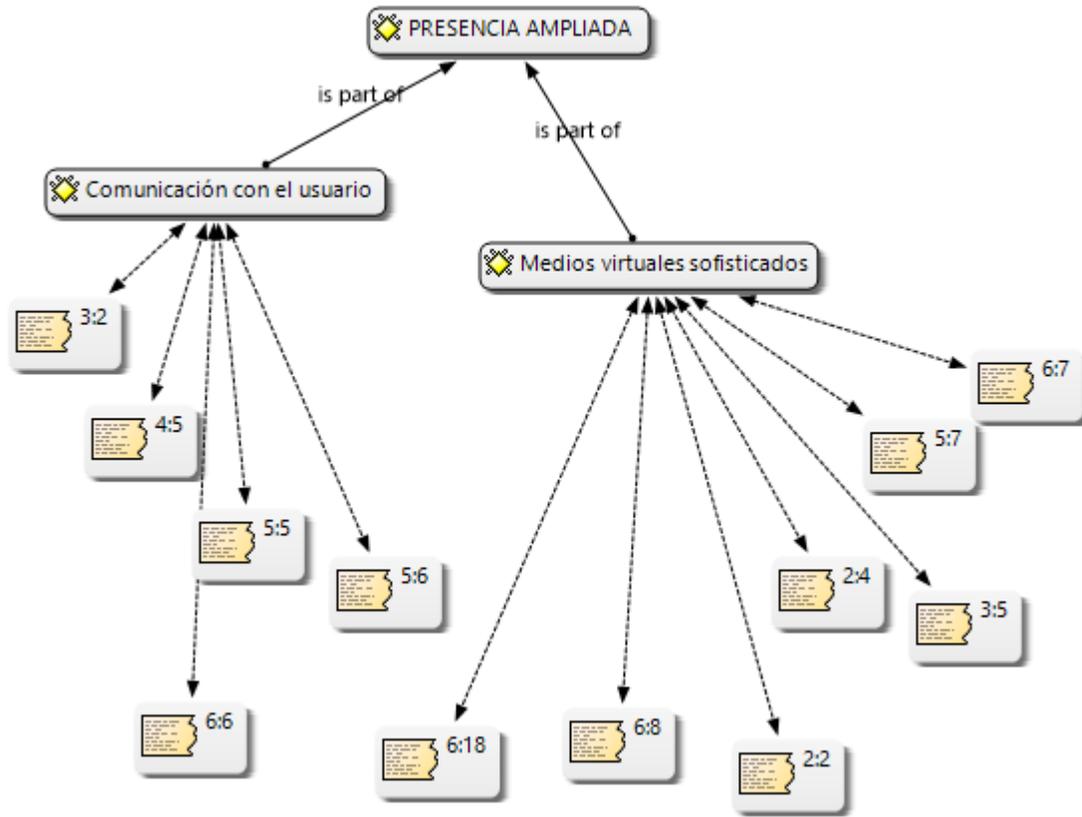
“Es necesario hacer cambios o actualización al sistema para que archivo central lo puedo utilizar”. (E6)

A su vez, consideraron que la actualización del sistema se conecta con la creación de nuevos medios virtuales más sofisticados.

“tenemos un aplicativo que también está conectado al SGD, se llama “verifica documentos”, con este aplicativo el usuario puede ver la veracidad del documento”. (E2)

“Por supuesto que sí, además de facilitar la información a los usuarios, ellos pueden darles seguimiento a sus documentos; por otro lado, si ellos requieren firmar el documento, también lo pueden hacer. Los ciudadanos pueden generar sus documentos a cualquier hora del día, todos los días de la semana”. (E2)

Figura 3 Factores importantes considerados en la categoría presencia ampliada



Nota: Evaluación de la relación para el objetivo específico 2, a partir de las redes semánticas obtenidas en atlas ti V 7.5.4. Elaboración propia, 2020.

La figura 3 demuestra la relación entre las redes de comunicación con el usuario y medios virtuales sofisticados respecto a la categoría presencia ampliada. Los entrevistados precisan, mediante sus respuestas, aportes en cuanto a la problemática planteada y esto es expresado a través de las citas, las cuales además están apoyadas en códigos que las agrupa en definiciones coincidentes, todo ello en la unidad hermenéutica, siendo esta la estructura mayor que ha acumulado los datos ingresados y los cuales han sido procesados mediante códigos, citas, memos y redes.

Resultado para el objetivo específico 3: Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020.

Tabla 7 *Presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria*

Contenido textual	Nº de citas	% relativo	% Total relativo
Herramientas tecnológicas	3	7%	57.60%
Capacitaciones	2	5%	
Trámites de documentos	5	12%	
Sistema de gestión	14	34%	

Nota: Base de datos de la investigación en Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

En la tabla 7 se demuestran los resultados de las preguntas formuladoras respecto a la categoría presencia interactiva, del cual, según la perspectiva de los entrevistados, consideran que las herramientas tecnológicas con las que cuenta Servir sirven de soporte eficiente para los actuales y futuros proyectos que se puedan implementar como medios de diversificación de los servicios.

“Servir tiene una herramienta tecnológica que puede soportar incluso más aplicaciones con las que cuenta actualmente”. (E2)

“Siempre tenemos disponible todos los mecanismos, tenemos el escáner, los sellos, las redes para las conexiones de las llamadas, la fotocopidora, la tiquetera, la cual es principal primordial porque si se malogra la tiquetera no podemos generar el expediente y siempre está la revisión y disposición de los chicos de tecnología de la información”. (E3)

“Actualmente se están implementando proyectos de mejora como la plataforma virtual y el tema de mensajería automática”. (E4)

“Archivo central siempre coordina con el área de TI y siempre hemos visto esa predisposición de trabajar o buscar herramientas tecnológicas que nos ayuden en nuestras actividades”. (E6)

Del mismo modo, consideraron como elemento necesario las capacitaciones para la implementación, acceso y uso a los servicios digitales.

“Cuando un sistema sale en Servir, se da una previa capacitación a los usuarios sobre el funcionamiento del sistema”. (E2)

“Ahora hay un curso de transformación digital y nos enseña a utilizar diferentes plataformas que se puede utilizar para trabajo en equipo y la mayoría es a través del sumo trabajo por carpetas compartida”. (E5)

Otro punto importante, fueron los tipos de trámites de documentos que se podían realizar de manera más completa a lo implementado inicialmente.

“Bueno tenemos 2 canales de atención, el primero es virtual que es la mesa de parte virtual de Servir y el correo electrónico (meadeparteshirtualservir.gob.pe), tramite documentario es únicamente por la mesa de partes virtual”. (E3)

“Actualmente para tramites documentarios los usuarios utilizan el sistema de gestión documental y el envío de correos a mesa de partes virtual”. (E4)

“Considero que a través de una plataforma todo sería más ágil y los usuarios que registren alguna solicitud puedan hacerle seguimiento” (E6)

Antes estas respuestas, prevaleció el uso del sistema de gestión documentaria como medio electrónico completo y accesible para el usuario

“los usuarios pueden ingresar al SGD desde sus casas y con eso se les facilita el acceso, asimismo, el ingreso puede ser a cualquier hora del día y no está restringido a algún horario”. (E2)

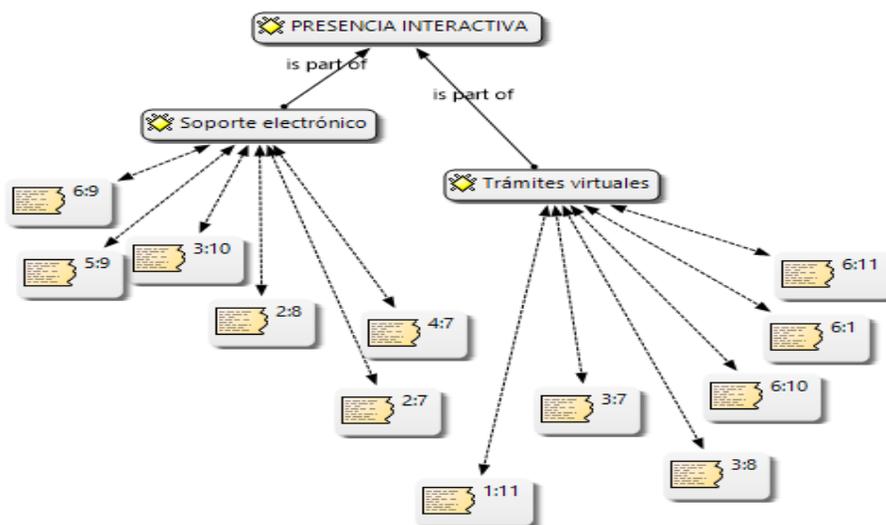
“La documentación que queda archivada es para conocimiento o si son personales o ya no se tiene que dar algún trámite extra se

archiva, esos documentos archivados son solamente un cambio de estado, es decir, el usuario así esté archivado el documento lo puede volver a visualizar, siempre y cuando el usuario tenga acceso al SGD”. (E2)

“Utilizamos el sistema, la idea es que servicio al ciudadano sea responsable de mesa de partes, recolecte información y se encargue de derivarla a las áreas internas, estas últimas elaboran la respuesta y luego regresa a mensajería”. (E4)

“Con respecto a la gestión documentaria de la sub Jefatura del servicio al ciudadano, si se cuenta con un sistema que cumple con los objetivos propuestos”. (E6)

Figura 4 Factores importantes considerados en la categoría presencia ampliada



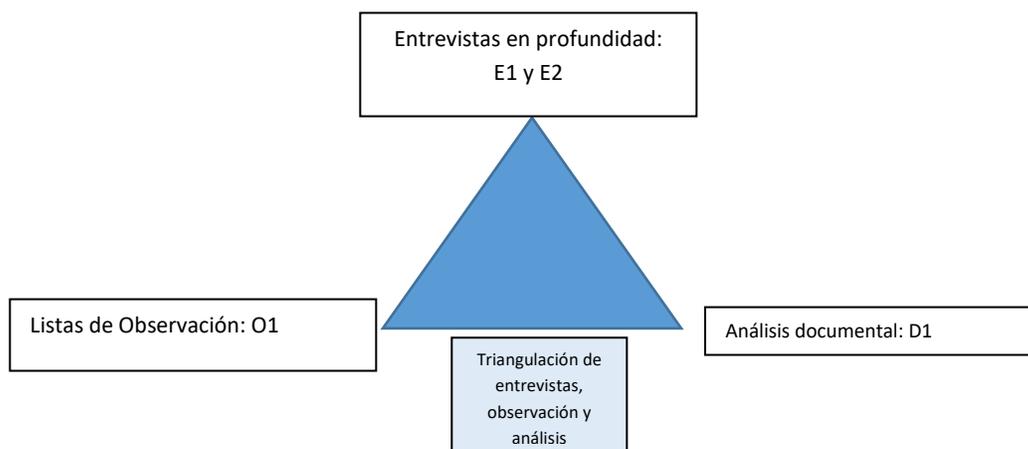
Nota: Evaluación de la relación para el objetivo específico 3, a partir de las redes semánticas obtenidas en atlas ti V 7.5.4. Elaboración propia, 2020.

La figura 4 demuestra que existe relación entre las redes soporte electrónico y trámites virtuales correspondientes a la categoría presencia interactiva. Los entrevistados perciben como un elemento sobresaliente e importante a la presencia interactiva y ello se expresa mediante las citas, cada una de ellas apoyadas en los códigos que las agrupa en conceptos confluyentes.

4.2. Triangulación de los resultados

Respecto a este punto, lo que se presenta a continuación es la triangulación de instrumentos utilizados, para obtener los resultados.

Figura 5 Triangulación de la categoría 1 Presencia emergente



Nota: Elaboración propia, 2020.

En los resultados de las **entrevistas** se pudo evidenciar que en la categoría Presencia emergente, los participantes consideran que Servir cuenta con los recursos básicos necesarios para brindar información sobre la entrega de documentos y seguimiento documental de manera virtual. Sin embargo, entre los mismos trabajadores, existes percepciones diferentes acerca del uso y funcionalidad de la página web, la cual para algunos es una herramienta completa que cumple con la función de informar al ciudadano, mientras que, para otros, esta es una herramienta que debe mejorarse porque no tiene la funcionalidad.

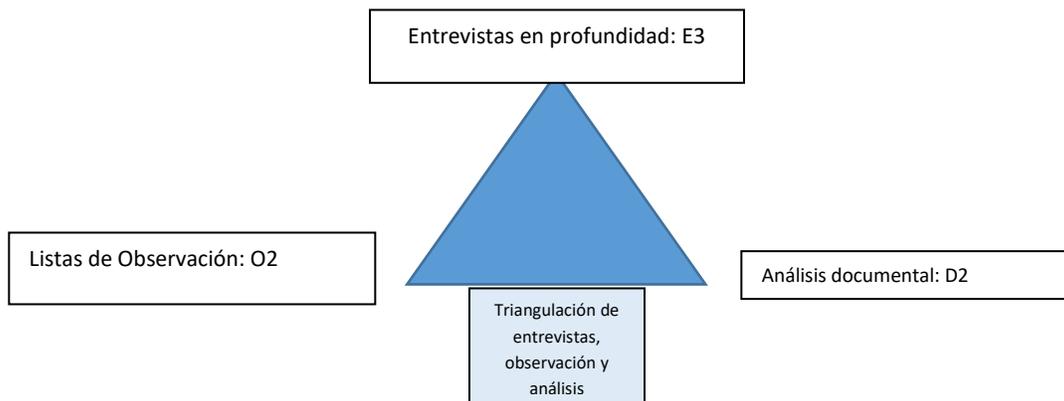
El cual se corrobora con la **observación** en la práctica durante la realización de las entrevistas, ya que el primer entrevistado mostraba total confianza en mencionar sobre los atributos y funcionalidades de la página web y del correo electrónico, del cual, este último, lo utilizan para recibir la documentación de los usuarios. En esa misma línea, la lista de observación O2 permitió conocer que el otro entrevistado no tenía la misma opinión respecto a las herramientas básicas de divulgación de la información, ya que

con firmeza aclaró, que la página web necesita mejorar en varios aspectos, siendo en de la funcionalidad y contenido, dos de ellos.

Por otra parte, en el **registro documental** analizado como parte teórica de esta investigación, Naser y Concha (2011) sostuvieron que la presencia emergente se da cuando cualquier institución como parte del Estado asume el compromiso de ejecutar una gobernanza electrónica, basado en la modernización e innovación de los procesos y servicios, siendo en esta etapa en la que se le brinda al ciudadano solo información necesaria vía internet, así como un servicio básico mediante algún portal electrónico.

En este orden de ideas, del análisis de los resultados de las técnicas de entrevistas, observación y registro documental se evidencia que existe la implementación del gobierno electrónico en su nivel emergente, en la gestión documental de la subjefatura de Servir, ha resultado útil para responder a la demanda de atención de los ciudadanos, teniendo inicialmente como servicio, la recepción de documentos mediante correo electrónico.

Figura 6 Triangulación de la categoría 2 Presencia ampliada



Nota: Elaboración propia, 2020.

En los resultados de las **entrevistas** se pudo conocer que, para los trabajadores de Servir, es importante ampliar los servicios que se ofrecen al ciudadano, y de igual manera, es necesario que éstos sean adecuados y

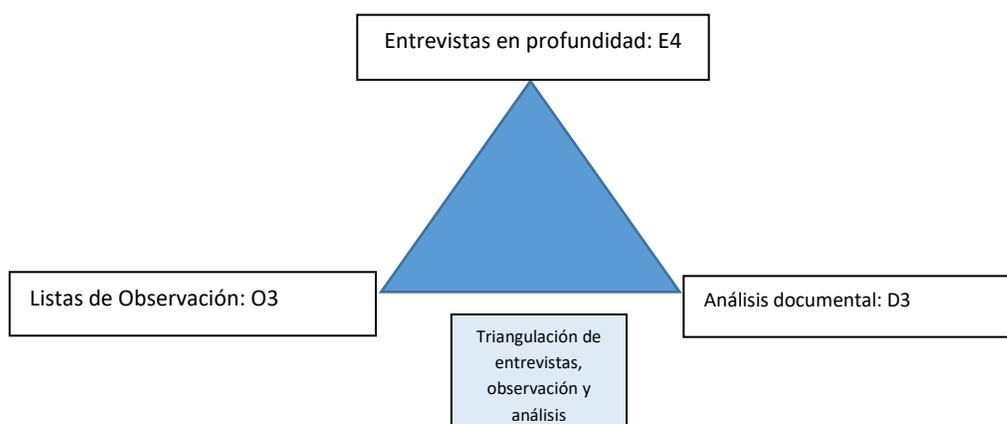
respondan a las necesidades tanto de la entidad pública como de los ciudadanos. Actualmente cuentan con las microformas, el servicio CECI, el sistema de gestión documentaria y como plan a futuro, la creación de un aplicativo de Servir.

Respecto al análisis **observacional**, los entrevistados evidenciaron tener conocimiento del tema, además de conocer la realidad de los servicios que ofrece Servir. También se pudo conocer que existe involucramiento en el trabajo y por ello, continuamente solicitan mejoras para el área de la subjefatura de atención al ciudadano, con el fin de que se pueda crear una nueva plataforma que sea más completa.

En cuanto al **análisis documental**, Naser y Concha (2011) afirmaron que en el periodo ampliado ya se asume una labor más extensa de la digitalización, es decir, se cuenta con un mayor número de sitios web y la interacción mediante correos electrónicos se vuelve más constante, además de ofrecer un servicio más diversificado y con mayor alcance a los ciudadanos.

Tanto las entrevistas a profundidad como la lista de observación y el análisis documental evidenciaron que la categoría 2 que es presencia ampliada, es considerada como un punto importante para mejorar la gestión pública de Servir y con ello, mejorar la relación con el ciudadano, brindándole mayores servicios, diversos medios y plataformas de atención rápida. Y, sobre todo, que los servidores públicos se sienten comprometidos con lograr los objetivos establecidos en los planes estratégicos y operativos de Servir.

Figura 7 Triangulación de la categoría 3 Presencia interactiva



Nota: Elaboración propia, 2020.

En los resultados de las entrevistas a profundidad se pudo conocer que los entrevistados tienen una buena percepción sobre el nivel de interacción digital que existe en Servir. Sin embargo, han explicado que esto no es suficiente para cubrir todos los requerimientos y servicios que demandan los ciudadanos y el propio servidor público dentro de la entidad. Se viene trabajando de a pocos para que el gobierno electrónico sea implementado en su totalidad en todas las áreas de Servir, por el momento, la subjefatura ha visto como una herramienta bastante útil la implementación de la mesa de partes virtual, la digitalización de los documentos y el sistema de gestión documentaria, porque ha ayudado a la interacción con los ciudadanos y que éstos participen de manera más constante en el uso de los medios tecnológicos.

Respecto a la lista de **observación**, se pudo conocer que los entrevistados tenían fluidez y conocimiento del tema tratado; y por ello, emitían opiniones e información congruente con las preguntas realizadas.

Por último, lo referente al **análisis documental**, Naser y Concha (2011) afirman que en el periodo interactivo son más las instituciones del Estado las que se involucran y proveen de servicios digitales, tales como la aceptación de

documentos electrónicos y el llenado de formularios vía web, lo cual también se traduce en una interacción más activa con los ciudadanos, quienes, además, reciben un servicio más accesible e rápido.

Los instrumentos triangulados como son las entrevistas a profundidad, la lista de observación y el análisis documental, demuestran que la categoría 3 como es la presencia interactiva, es un aspecto relevante para la sub jefatura de Servir, y la cual debe enfocarse a optimizar la relación entidad-usuario mediante la creación de servicios más eficientes y rápidos, además de una mejora interacción entre Servir con otras entidades.

DISCUSIÓN

Según lo planteado en el objetivo específico uno, el cual fue analizar la percepción que se tiene sobre la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020.

De la **categoría (A)** presencia emergente: encontramos a las sub categorías Divulgación del servicio y página web. En la investigación al analizar la percepción que se tiene sobre la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020, se pudo explicar que respecto a la divulgación del servicio existe una percepción bastante buena acerca de los medios que Servir ha utilizado para promocionar el servicio de mesa de partes virtual, puesto que lo han considerado accesible para todos los usuarios y por tanto, cumple con su rol de comunicar el servicio. Así también, respecto a la página web, se interpreta que esto ha sido un instrumento de gran ayuda para acercar al ciudadano a los servicios que ofrece Servir, aunque para algunos entrevistados, no cumple del todo su función porque le falta proporcionar más opciones de servicios y más información, por lo que, para la gestión documentaria, ayuda poco.

Respecto a la percepción que se tiene sobre la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria, expresada en las entrevistas a profundidad y las listas de observación se demuestra que aunque existe

compromiso y conocimiento del tema por parte de los trabajadores del área de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, éstos no consideran que la presencia emergente ayude del todo en la gestión documentaria, porque si bien para algunos se ha promocionado bien el servicio virtual que se brinda y se ha sabido aprovechar el uso de la página web, para otros, no ha resultado útil del todo porque aún hay personas que presencialmente piden información sobre los trámites o vienen de frente a realizarlos sin que se hayan enterado que ya se puede hacer virtual y además, la página web no ha tenido el contenido necesario ni pertinente para que se enteren sobre dichos servicios virtuales. Esto conlleva a suponer que se tiene una percepción contraria entre trabajadores respecto a la funcionalidad y ayuda de la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria.

Respecto a lo escrito por Choquenaira (2018) en su artículo sobre gobierno electrónico, sostuvo que, aunque la implementación del gobierno electrónico suponga el acercamiento y participación de la ciudadanía, en la práctica existen grupos de personas que se sienten ajenos o desconfiados con ciertos servicios virtuales, bien sea porque no están acostumbrados y escapa de lo tradicional o también porque no conocen sobre el uso de los medios digitales, algo que es similar a lo encontrado en esta investigación.

De igual manera, los resultados encontrados se corroboran con el estudio de Lunasco (2017); quien sostuvo que aspectos relacionados a la atención al usuario como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son claves y están determinados por la gestión documentaria y cómo esto ha sido puesto en marcha mediante la ejecución del gobierno electrónico.

Por ello, se puede decir que la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria representa un avance significativo para acercar al ciudadano a la entidad y, además, promover su participación dentro de los procesos tecnológicos y así poder cumplir con el servicio que se ofrece, pero de una manera más rápida y efectiva. Sin embargo, aún se debe mejorar aspectos como la

promoción de los servicios y el uso de las herramientas tecnológicas como es la página web.

Estos resultados se ven respaldados por la teoría instrumental de la tecnología, desarrollada en 1991 como parte de la teoría crítica de la tecnología de Andrew Feenberg, la cual expone que la tecnología es una herramienta que espera servir a los propósitos de quienes la usan.

El objetivo específico dos fue analizar la percepción que se tiene sobre la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020.

De la **categoría (B)** presencia ampliada: encontramos a las sub categorías comunicación con el usuario y medios virtuales sofisticados. En la investigación al analizar la percepción que se tiene sobre la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020, se pudo explicar que respecto a la comunicación con el usuario, este era considerado como un aspecto bastante bueno en la sub jefatura de atención al ciudadano, ya que según los entrevistados son distintas las vías por las cuales se puede mantener informado a los ciudadanos sobre los servicios documentarios que se ofrecen y a los cuales pueden acceder, además precisaron que existe una buena predisposición por parte de los trabajadores para informar de manera constante acerca de los procedimientos que tienen que hacer las personas sobre sus trámites documentarios. De igual manera, afirmaron que, a nivel interno, existe una buena comunicación entre el personal y entre las áreas. Respecto a los medios virtuales sofisticados, se pudo conocer que existen proyectos para ampliar los servicios digitales, los cuales aún deben ser aprobados según los recursos que se destinen para su desarrollo y según el objetivo al cual responda; también se pudo evidenciar que sí bien existe el sistema de gestión documentaria, la cual ha innovado en los procesos tradicionales dentro de la sub jefatura de Servir, este al igual que otros servicios y sistemas, pueden ser optimizables.

Respecto al análisis de la percepción que se tiene acerca de la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria, expresada en las

entrevistas a profundidad y las listas de observación se evidencia que se tiene una buena percepción acerca del tema y como esto se ha ido implementando en la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir. Esto responde a la eficiencia que se demostrado en cuanto a la ejecución de la mesa de partes virtual y del sistema de gestión documentaria, los cuales han permitido ampliar de manera considerable los servicios y la atención al ciudadano.

De lo señalado se puede interpretar que los entrevistados expresan su conformidad con lo ejecutado como parte del gobierno electrónico en la gestión documentaria, pero también expresan que todo es mejorable por lo que la interrelación entre áreas y la interrelación entre la institución con el ciudadano es mejorable en la medida que se cumplan los objetivos planteados que supongan rapidez, eficiencia, simplicidad y accesibilidad.

Respecto a lo presentado por Chucuya (2017); quien mencionó que la implementación del gobierno electrónico ofrece mejoras en la gestión del trámite documentario, así como también, mejora los pagos que se puedan realizar en línea y, además, permite tener una mayor cantidad de consultas web por parte de los ciudadanos, lo que permite también, agilizar la atención y flexibilizar los trámites. Aspectos similares a lo encontrado en esta investigación.

De igual manera, Infante (2019); sostuvo que la implementación del gobierno electrónico ha permitido aumentar el grado de facilidad de acceso a los documentos y el grado de ancho de banda, precisando también como necesario, proporcionar capacitación previa y constante a los trabajadores respecto al uso de los sistemas informáticos de gestión, además de que toda la información procesada sea de acceso libre para el personal responsable, al cual se le tendrá que proporcionar la herramienta de firma electrónica para su control. Algo similar se pudo evidenciar en esta investigación realizada.

Razón de ello, se puede decir que la presencia ampliada del gobierno electrónico mejora la gestión documentaria de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, lo que se traduce en servicios mejores proporcionados, mayor

alcance de los servicios para más ciudadanos, atención remota de manera rápida, diversificación de los servicios y mejor comunicación entre las entidades del Estado.

Esto se ve respaldado por los aportes teóricos de Naser y Concha (2011); quienes sostuvieron que la presencia ampliada se argumenta en la extensión de los servicios basados en la digitalización, es decir, se cuenta con un mayor número de sitios web y la interacción mediante correos electrónicos se vuelve más constante, además de ofrecer un servicio más diversificado y con mayor alcance a los ciudadanos.

El objetivo específico número tres fue analizar la percepción que se tiene acerca de la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, 2020.

De la categoría (C): la presencia interactiva, se tiene como sub categorías al soporte electrónico y a los trámites virtuales. En la investigación al describir la percepción que se tiene sobre la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria, se pudo explicar que, respecto al soporte tecnológico, se cuenta con los recursos humanos necesarios que ayuden a poner en marcha los distintos proyectos digitales, además que se cuenta con acompañamiento por parte de los profesionales de tecnologías de la información y comunicación cuando se implementa un nuevo sistema o plataforma. También se pudo explicar que los trámites virtuales responden a las necesidades de los ciudadanos, pero éstos necesitan ser más inclusivos, ya que se conoció que muchas personas no acceden a los medios virtuales porque no tienen acercamiento con la tecnología, además se pudo conocer que los trámites poco a poco vienen recibiendo un proceso de digitalización para que todos los documentos puedan aparecer en el sistema y se pueda tener acceso rápido a la documentación. Y también, que, respecto a la gestión documentaria, se ha podido simplificar los procesos de almacenamiento y uso de los documentos, mediante el uso de la tecnología.

Respecto a la percepción que se tiene acerca del gobierno electrónico en la gestión documentaria expresado en las entrevistas en profundidad y en las listas de observación se expresa que existe una buena percepción por parte de los

trabajadores, ya que se ha podido evolucionar en los procesos tecnológicos que se vienen realizando en la sub jefatura de atención al ciudadano, lo cual ha permitido tener un mayor alcance y una mejor respuesta a los distintos trámites documentarios y de seguimiento que realizan los ciudadanos, lo cual los hace sentir satisfechos con el servicio recibido.

De lo señalado se puede interpretar que los entrevistados se han visto involucrados de manera constante en los distintos avances tecnológicos ejecutados como parte de la implementación del gobierno electrónico en Servir, lo cual se traduce en conocimiento y compromiso por optimizar los procesos y servicios.

Respecto a los resultados de Bieito (2015); demostró que la implementación del gobierno electrónico muchas veces se presenta como un hecho aislado dentro de un Estado o una institución. Además, se dio a conocer que existen aspectos significativos que son una barrera para la correcta implementación de un gobierno electrónico, estos son: la falta de capacitación, ausencia de voluntad por parte de autoridades gubernamentales, poca capacidad en gestión, falta de visión hacia la modernización estatal y mala gestión del capital humano. Estos resultados son diferentes a los encontrados en esta investigación. También se tiene lo evidenciado por Torres (2019); quien sostuvo que es importante contar con conocimientos adquiridos en formación y los implementados en la práctica durante el proceso de gestión para que se puedan conseguir resultados eficientes. Además, refirió que, es importante que las instituciones se rijan bajo las normativas internacionales en lo que respecta a la gestión documental. Algo que no se asemeja en lo encontrado en esta investigación realizada.

Por otro lado, Narrea (2017); con su estudio sobre el gobierno electrónico en el Perú, sostuvo que la implementación de un gobierno electrónico en el Perú se desarrolló bajo el impulso del condicionamiento internacional; también, que se debió que muchos funcionarios o emprendedores de políticas públicas ya avizoraban un escenario de crecimiento y desarrollo tecnológico para los gobiernos. Esto no guarda similitud con lo evidenciado en esta investigación.

Por ello, se puede decir que la percepción que se tiene acerca de la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria marca una nueva manera de simplificar los procesos con el fin de hacerlos menos engorrosos para las entidades estatales, además de que evidencia una fuerte predisposición para fomentar el cambio y el avance en los proyectos tecnológicos que puedan servir como mejora para los servicios que ofrece Servir.

Esto se respalda en los aportes teóricos de Sánchez (2017); quien afirma que la gestión documentaria necesita reinventarse mediante la implementación de modelos de gestión que ayudan a flexibilizar los procesos tediosos en torno a la documentación que las organizaciones manejan. Además, Naser y Concha (2011) sostuvieron que en la presencia interactiva son más las instituciones del Estado las que se involucran y proveen de servicios digitales, tales como la aceptación de documentos electrónicos y el llenado de formularios vía web, lo cual también se traduce en una interacción más activa con los ciudadanos

V. CONCLUSIONES

Para la categoría 1:

Se pudo llegar a la conclusión posterior al análisis, inducción y hermenéutica, sobre la percepción que se tiene acerca de la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, se puede concluir en que existe una percepción buena por parte de los trabajadores en torno a la presencia emergente, ya que se ha podido mejorar los problemas que existían al inicio cuando se implementó el correo electrónico como medio virtual para presentar documentación por parte de los ciudadanos, además, se ha podido realizar una buena promoción de los servicios que se ofrecen, teniendo como medio de información a la página web.

Para la categoría 2:

Se pudo llegar a la conclusión posterior al análisis, inducción y hermenéutica, sobre la percepción que se tiene acerca de la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, se puede concluir en que existe una percepción buena por parte de los trabajadores en torno a la presencia ampliada, porque los procesos y servicios establecidos responden a los objetivos estratégicos de Servir como parte de su modernización.

Para la categoría 3:

Se pudo llegar a la conclusión posterior al análisis, inducción y hermenéutica, sobre la percepción que se tiene acerca de la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub jefatura de atención al ciudadano de Servir, se puede concluir en que existe una percepción buena por parte de los trabajadores en torno a la presencia interactiva, ya que se cuenta con buen soporte tecnológico y los procesos se han mejorado para que el servicio sea más accesible y eficiente.

VI. RECOMENDACIONES

Para la categoría 1:

Sobre la percepción que se tiene acerca de la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de atención al ciudadano de Servir se recomienda mejorar el contenido de información al ciudadano de la página web, al igual que, los servicios que se pueden acceder mediante esa plataforma.

Para la categoría 2:

Sobre la percepción que se tiene acerca de la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de atención al cliente de Servir se recomienda mejorar los canales de comunicación con el usuario y hacerlos más interactivos e inclusivos, para que no existan confusiones ni sesgos a la hora que se realice algún trámite documentario.

Para la categoría 3:

Sobre la percepción que se tiene acerca de la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjefatura de atención al cliente de Servir se recomienda mantener actualizado el sistema de gestión documentaria e irlo adaptando a las necesidades de las áreas de Servir para que pueda ser más funcional y, además, se pueda realizar la transferencia de documentos entre entidades de manera más digital y segura.

REFERENCIAS

- Araya, R. y Porrúa, M. (2004). América Latina puntogob: Casos y tendencias en gobierno electrónico. Recuperado de <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=vUj6PSObNiw%3D&tabid=1169>
- Arcentales, A., y Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales*, 3(26) <https://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/399>
- Arias, M., y Gastaud, A. (2018). *Digital government for e-government service quality*. Icegov, [10.1145/3209415.3209422](https://doi.org/10.1145/3209415.3209422)
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. [Tesis doctoral]. Recuperado de <file:///C:/Users/dell/Downloads/Tesis%20Bieito%20Marcelo%20Impresa.pdf>
- Bounamat, B. (2017). From e-Government to digital Government: Stakes and Evolution Models. *Revue-Eti*, 10(7), 8-21. <http://w.revue-eti.net/index.php/eti/article/viewFile/117/pdf>
- Bustelo, C. (2018). Transformación digital desde la perspectiva de la gestión documental. *Ruidera*, 13(1), 1-11. [file:///C:/Users/dell/Downloads/1834-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7550-1-10-20181001%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/dell/Downloads/1834-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7550-1-10-20181001%20(1).pdf)
- Clarke, A. (2019). Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal? *International Public Management Journal*, 23(3), 358-379. <https://doi.org/10.1080/10967494.2019.1686447>
- Choquenaira, Y. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, Y., y Pérez, H. (2012). Gestión documental, Gestión de información y gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Anales de investigación*, 8(9). 222-227. <file:///C:/Users/dell/Downloads/Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf>

Cordero, D. (217 de diciembre de 2015). Sistema de Gestión Documental. *Universidad Católica de Cuenca*. <file:///C:/Users/dell/Downloads/Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf>

Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli – 2016*. [tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Damascene, J., y Andersson, A. (2019). The public value of e-government. A literature review. *El Sevier*, 36(19), 167-178. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X1730196X?token=497C54002A2333C3B369545793573988184E110B5155FA85F192EE3A8429EA7BB28487503381561417FAF6B5376CD4EF>

Delgado, F. (2016). *Propuesta de modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local*. [tesis de maestría, Infotec posgrados]. https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/124/4/INFOTEC_MGTIC_FADC_08102019.pdf

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la Administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.

<file:///C:/Users/dell/Downloads/406-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1717-3-10-20190411.pdf>

Fajhoury, R. (2018). Digital government isn't working in the developing world. Here's why? The conversation. Recuperado de <https://theconversation.com/digital-government-isnt-working-in-the-developing-world-heres-why-94737>

Fuster, D. (abril del 2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y representaciones. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

Fundación Santillana. (2020). Tic y Educación: La experiencia de los mejores. Recuperado de <https://fundacionsantillana.com/tic-y-educacion-la-experiencia-de-los-mejores/>

Hernández, C., Fernández, P., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación..* (6ta, ed.) DF, México: Mc Graw Hill.

Instituto Científico de Gobierno Electrónico. (2017). Ranking Mundial e-Gobierno 2016. <https://e-gobiernos.org/ranking-mundial-e-gobierno/>

Infante, Z. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2871/INFANTE%20CABRERA%20ZARELA%20%20SUSAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jijena, R. (2016). Gobierno electrónico, transformación, tecnología del gobierno y derecho. *Foro Jurídico*, 3(15), 199-213. <file:///C:/Users/dell/Downloads/19846-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78906-1-10-20180419.pdf>

- López, S., y García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n82/n82a11.pdf>
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid] <https://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>
- Lunasco, E. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en la UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1
- López, J. (2016). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Perfiles de ingeniería*, 12(12), 73-82. http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/view/813/731
- Marcó, F., Loguzzo, H., y Fedi, J. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Meneses, G. (2007). Las nuevas tecnologías de la información. *Universitat Rovira I Virgili*, 2(13), 65-118. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8929/2Lasnuevatecnologiasdelainformacion.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Muñoz, J. (2003). *Análisis cualitativos de datos textuales con Atlas ti*. Recuperado de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0101.pdf>
- Nahabetián, L. (2015). Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información. *Revista de la Facultad de Derecho*, 39(13), 199-225. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rfd/n39/n39a09.pdf>

- Narrea, F. (2018). *Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Perú] http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NA RREA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2012). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf
- Oviedo, E., Ulloa, P., y Cortez, C. (2018). El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano. *Espacios*, 39(37), 1-8. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>
- Páez, A. (2012). El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. *Contratexto*, 20(12), 65-78. <http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf>
- Paredes, L. (enero, 2010). Marco normativo institucional del gobierno electrónico del Perú. *Gestión Pública y Desarrollo*. http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges_885.pdf

- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E., y Arroyo, G. (2016). Análisis general del gobierno electrónico de Mexico. *Paakat*, 5(9).
<http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>
- Quintanilla, H. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico de la Oficina de Normalización Previsional ONP*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Recuperado de
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, A. (2015). Gestión documental de archivos gubernamentales y transparencia en México. *Revista Estado Gobierno y Gestión Pública*, 26(5), 97-136.
[file:///C:/Users/dell/Downloads/47252-1-167431-1-10-20170904%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/dell/Downloads/47252-1-167431-1-10-20170904%20(1).pdf)
- Rodríguez, Y., Castellanos A., y Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206-224
<https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico: hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 21(4), 1-23.
<https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Ruiz, M., y Bodes, A. (2014). La gestión documental y su impacto en el sector empresarial cubano. *Gecontec*, 2(1), 60-75.
<file:///C:/Users/dell/Downloads/973-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2360-1-10-20140425.pdf>
- Sabariago, M., Vila, R., y Sandín, M. (2014). El análisis cualitativo de datos con Atlas.ti. *Reire*, 7(2), 119-133. DOI: [10.1344/reire2014.7.2728](https://doi.org/10.1344/reire2014.7.2728)
- Salas, C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras_sl.pdf?sequence=1

Sánchez, E. (2017). Avances y perspectivas de la Gestión Documental en Venezuela. En: Tendencias de Gestión Documental en Iberoamérica. Universidad Autónoma San Luis de Potosí. Pág. 29-51. <https://es.calameo.com/read/000091001b437c9a9de06>

Sánchez-Torres, J. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. *European Journal of Futures Research*, 5(15). <https://doi.org/10.1007/s40309-017-0131-7>

Savage, N. (2018). Digital Citizens: Electronic-government initiatives could help states to run more smoothly, but they raise serious security questions. *Outlook Digital Revolution*, 5(63), 136-137. <https://media.nature.com/original/magazine-assets/d41586-018-07502-x/d41586-018-07502-x.pdf>

Simón, W. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Torres, J. (2019). *Gestión documental para la estandarización y sistematización de la base de datos y archivo de la Secretaria de Gobierno- Dirección de Justicia, Alcaldía de Villavicencio*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11256/1/2019_gestion_documental_estandarizaci%C3%B3n.pdf

Varguillas, C. (2006). El uso del atlas ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido UPEL Instituto Pedagógico Rural el Mácaro. *Laurus*

Revista de Educación, 12(3). 73-87.
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109905.pdf>

Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 69-103. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de categorización de las variables

Problema general	Objetivo general	Unidad temática	Categoría	Subcategoría	Indicadores	ítems
¿Cuál es la percepción que se tiene sobre el gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020?	Analizar la percepción que se tiene sobre el gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020?	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Presencia emergente	Divulgación del servicio	Difusión de los servicios ofrecidos	1-2
				Página web	Información básica para el usuario	3-4
			Presencia ampliada	Comunicación con el usuario	Tiempo de respuesta	5-6
				Medios virtuales sofisticados	Interacción por correo electrónico	7-8
			Presencia interactiva	Soporte electrónico	Interacción entre áreas y usuarios	9-10
					Servicio a los usuarios	
Trámites virtuales		11-12				
¿Cuál es la percepción que se tiene sobre la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjeftatura de servicio al ciudadano de	Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia emergente del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la subjeftatura de servicio al ciudadano de	GESTIÓN DOCUMENTARIA	Creación	Diseño del sistema documentario	Uso adecuado de la tecnología según los objetivos del área	13-14
				Manejo de los documentos	Eliminación de documentación innecesaria	15-16-17
			Mantenimiento	Organización de los documentos	Protección y métodos de identificación	18-19
				Almacenamiento de los documentos	Documentos utilizables de forma inmediata	20-21

Servir Lima, 2020?	Servir Lima, 2020	Uso	Selección de documentos	Disposición de archivamiento o mantenimiento documentaria	22-23
¿Cuál es la percepción que se tiene sobre la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020?	Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia ampliada del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020				
¿Cuál es la percepción que se tiene sobre la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020?	Analizar la percepción que se tiene sobre la presencia interactiva del gobierno electrónico en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir Lima, 2020?		Transferencia de documentos	Remisión de documentos al área solicitada	24-25

Anexo 2 instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

UNIDAD TEMÁTICA 1	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ÍTEMS
GOBIERNO ELECTRONICO	PRESENCIA EMERGENTE	Divulgación del servicio	1. ¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?
			2. ¿Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?
		Página web	3. ¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?
			4. ¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?
	PRESENCIA AMPLIADA	Comunicación con el usuario	5. ¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?
			6. ¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?
		Medios virtuales sofisticados	7. ¿qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la sub Jefatura de servicios al ciudadano de Servir?
			8. ¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan son optimizables?
	PRESENCIA INTERACTIVA	Soporte tecnológico	9. ¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?
			10. ¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?
		Trámites virtuales	11. ¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?
			12. ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	ÍTEMS
GESTION DOCUMENTARIA	CREACIÓN	Diseño del sistema documentario	1 ¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?
		2 ¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?	
		Manejo de los documentos	3 ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria?
		4 ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación?	
		5 ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?	
	MANTENIMIENTO	Organización de los documentos	6 ¿La gestión documentaria empleada en la sub Jefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir?
		7 ¿Se emplean manuales o formularios para la gestión de la documentación?	
		Almacenamiento de los documentos	8 ¿Se puede acceder fácilmente a la documentación oportuna y necesaria?
		9 ¿Existe una política de digitalización de documentos para hacer copias de gestión o de conservación para su incorporación a expedientes electrónicos?	
	USO	Selección de documentos	10 ¿Qué sucede con la documentación archivada?
		11 ¿De qué manera se clasifica la documentación?	
		Transferencia de documentos	12 ¿Los métodos de transferencia de documentos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano con otras áreas funcionan con eficiencia?
		13 ¿Se establecen competencias y responsabilidades al personal implicado en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?	

Anexo 3: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Yoselyn Daysi Chauca Benito
- 1.2. PROFESIÓN: Asistente de Gerencia
- 1.3. CARGO ACTUAL: Secretaria
- 1.4. INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: cuestionario
- 1.5. AUTOR: Carla Inés Pineda Chávez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA: GOBIERNO ELECTRÓNICO					
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado		X	Escribir Gobierno electrónico y no e-government porque genera confusión.
2	OBJETIVIDAD	Está formulado de acuerdo a la hipótesis u objetivos planteados	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	X		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar las variables de las hipótesis	X		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos	X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables	X		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis	X		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación	X		

*según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)

Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10PGTAS.) / Si observa el 50% (corregir) / Si es menor al 50% replantear).

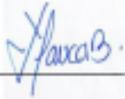
II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Las preguntas planteadas en la parte superior están bien sustentadas y de fácil comprensión.

95 %

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 06/11/2020

FIRMA DEL EXPERTO: 

POST FIRMA: Yoselyn Daysi Chauca Benito

ACTIV/CARGO DEL EXPERTO: Secretaria de la Gerencia de Políticas de Gestión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Yoselyn Dayvi Chauca Benito

1.2. PROFESIÓN: Asistente de Gerencia

1.3. CARGO ACTUAL: Secretaria de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil

1.4. INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: cuestionario

1.5. AUTOR: Carla Inés Pineda Chávez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

UNIDAD TEMÁTICA: GESTIÓN DOCUMENTARIA					
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado		x	No utilizar GD, escribir completo gestión documental.
2	OBJETIVIDAD	Está formulado de acuerdo a la hipótesis u objetivos planteados	x		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	x		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	x		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	x		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar las variables de las hipótesis	x		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos	x		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables	x		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis	x		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación	x		

*según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)

Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10PUNTOS.) / Si observa el 50% (corregir) / Si es menor al 50% replantear.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable para los fines que se busca.

95%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 06/11/2020

FIRMA DEL EXPERTO:

POST FIRMA: Yoselyn Dayvi Chauca Benito

del Servicio Civil

ACTIV/CARGO DEL EXPERTO: Secretaria de la Gerencia de Políticas de Gestión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: VANESSA OLIVERA VIDAL

1.2. PROFESIÓN: SECRETARIA

1.3. CARGO ACTUAL: SECRETARIA DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

1.4. INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: GUÍA DE ENTREVISTA

1.5. AUTOR: CARLA PINEDA CHAVEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA: GOBIERNO ELECTRÓNICO					
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X		
2	OBJETIVIDAD	Está formulado de acuerdo a la hipótesis u objetivos planteados	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	X		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar las variables de las hipótesis	X		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos	X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables	X		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis	X		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación	X		

*según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)

Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10PGTAS.) / Si observa el 50% (corregir) / Si es menor al 50% replantear).

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APROBADO: 98%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 06/11/2020

FIRMA DEL EXPERTO:

POST FIRMA: VANESSA OLIVERA VIDAL

ACTIV/CARGO DEL EXPERTO: SECRETARIA DE PRESIDENCIA EJECUTIVA



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: VANESSA OLIVERA VIDAL

1.2. PROFESIÓN: SECRETARIA

1.3. CARGO ACTUAL: SECRETARIA PE

1.4. INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: GUÍA DE ENTREVISTA

1.5. AUTOR: CARLA PINEDA CHAVEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA: GESTIÓN DOCUMENTARIA					
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X		
2	OBJETIVIDAD	Está formulado de acuerdo a la hipótesis u objetivos planteados	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	X		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar las variables de las hipótesis	X		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos	X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables	X		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis	X		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación	X		

*según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)

Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10PGTAS.) / Si observa el 50% (corregir) / Si es menor al 50% replantear).

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable. Cabe precisar que para la pregunta N° 3, he considerado que los documentos obsoletos o innecesarios se refieren a los documentos observados, que no son levantados por las entidades y/o administrados que enviaron el documento.

APROBADO: 90%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 06/11/2020

FIRMA DEL EXPERTO:

POST FIRMA: VANESSA OLIVERA VIDAL



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mónica Carla Reyes de la Cruz
- 1.2. PROFESIÓN: Administración
- 1.3. CARGO ACTUAL: Asistente Administrativo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de SERVIR
- 1.4. INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: cuestionario
- 1.5. AUTOR: Carla Inés Pineda Chávez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA: GOBIERNO ELECTRÓNICO					
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X		
2	OBJETIVIDAD	Está formulado de acuerdo a la hipótesis u objetivos planteados	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	X		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar las variables de las hipótesis	X		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos	X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables	X		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis	X		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación	X		

*según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)

Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10PGTAS.) / Si observa el 50% (corregir) / Si es menor al 50% replantear).

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que las preguntas formuladas son aplicables. Tienen claridad y precisión.

95 %

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 05/11/2020

FIRMA DEL EXPERTO:

POST FIRMA: Mónica Carla Reyes De La Cruz

ACTIV/CARGO DEL EXPERTO: Asistente Administrativo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de SERVIR.



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mónica Carla Reyes de la Cruz
- 1.2. PROFESIÓN: Administración
- 1.3. CARGO ACTUAL: Asistente Administrativo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de SERVIR
- 1.4. INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: cuestionario
- 1.5. AUTOR: Carla Inés Pineda Chávez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

UNIDAD TEMÁTICA: GESTIÓN DOCUMENTARIA					
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	x		
2	OBJETIVIDAD	Está formulado de acuerdo a la hipótesis u objetivos planteados	x		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	x		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	x		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	x		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar las variables de las hipótesis	x		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos	x		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables	x		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis	x		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación	x		

*según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)

Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10PGTAS.) / Si observa el 50% (corregir) / Si es menor al 50% replantear).

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable.

95%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 05/11/2020

FIRMA DEL EXPERTO:

POST FIRMA: Mónica Carla Reyes De La Cruz

ACTIV/CARGO DEL EXPERTO: Asistente Administrativo de la Oficina de

Anexo 4: Listas de chequeo



ÁREA DE INVESTIGACION UCV

LISTA DE CHEQUEO

Título de investigación: Análisis del Gobierno electrónico en la Gestión documentaria de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de SERVIR Lima, 2020

Lugar de observación: Instalaciones de Servir.

Fecha de observación: 05/11/2020

Nombre de observador/investigador: Carla Pineda Chávez.

Nombre de observado: ORFQ (Asistente Administrativo de Atención al Ciudadano)

CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Presencia emergente	Divulgación del servicio	1	¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		2	Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?			
	Página web	3	¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
		4	¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?			

Presencia ampliada	Comunicación con el usuario	5	¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
		6	¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?			
	Medios virtuales sofisticados	7	¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjeftatura de servicios al ciudadano de Servir?		X	Se observa carácter de líder.
		8	¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan con optimizables?			
Presencia interactiva	Soporte tecnológico	9	¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?	X		Existe conocimiento del tema.
		10	¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?			
	Trámites virtuales	11	¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?	X		Se observa compromiso de mejora
		12	¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?			
CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Creación	Diseño del sistema documentario	13	¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		14	¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?			

	Manejo de los documentos	15 16 17	¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria? ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación? ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
Mantenimiento	Organización con los documentos	18 19	¿La gestión documentaria empleada en la sub Jefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir? ¿Se emplean manuales o formularios para la gestión de la documentación?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
	Almacenamiento de los documentos	20 21	¿Se puede acceder fácilmente a la documentación oportuna y necesaria? ¿Existe una política de digitalización de documentos para hacer copias de gestión o de conservación para su incorporación a expedientes electrónicos?		X	Se observa carácter de líder.
Uso	Selección de documentos	22 23	¿Qué sucede con la documentación archivada? ¿De qué manera se clasifica la documentación?	X		Existe conocimiento del tema.
	Transferencia de documentos	24 25	¿Los métodos de transferencia de documentos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano con otras áreas funcionan con eficiencia? ¿Se establecen competencias y responsabilidades al personal implicado en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa compromiso de mejora

Comentario (si es necesario):

ÁREA DE INVESTIGACIÓN UCV

LISTA DE CHEQUEO

Título de investigación: Análisis del Gobierno electrónico en la Gestión documentaria de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de SERVIR Lima, 2020

Lugar de observación: Instalaciones de Servir.

Fecha de observación: 06/11/2020

Nombre de observador/investigador: Carla Pineda Chávez.

Nombre de observado: KMCV (Asistente de trámite documentario- Virtual)

CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Presencia emergente	Divulgación del servicio	1	¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		2	Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?			
	Página web	3	¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
		4	¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?			

Presencia ampliada	Comunicación con el usuario	5	¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
		6	¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?			
	Medios virtuales sofisticados	7	¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjeftatura de servicios al ciudadano de Servir?		X	Se observa carácter de líder.
		8	¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan son optimizables?			
Presencia interactiva	Soporte tecnológico	9	¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?	X		Existe conocimiento del tema.
		10	¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?			
	Trámites virtuales	11	¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?	X		Se observa compromiso de mejora
		12	¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?			
CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Creación	Diseño del sistema documentario	13	¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		14	¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?			

	Manejo de los documentos	15 16 17	¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria? ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación? ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
Mantenimiento	Organización con los documentos	18 19	¿La gestión documentaria empleada en la sub Jefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir? ¿Se emplean manuales o formularios para la gestión de la documentación?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
	Almacenamiento de los documentos	20 21	¿Se puede acceder fácilmente a la documentación oportuna y necesaria? ¿Existe una política de digitalización de documentos para hacer copias de gestión o de conservación para su incorporación a expedientes electrónicos?		X	Se observa carácter de líder.
Uso	Selección de documentos	22 23	¿Qué sucede con la documentación archivada? ¿De qué manera se clasifica la documentación?	X		Existe conocimiento del tema.
	Transferencia de documentos	24 25	¿Los métodos de transferencia de documentos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano con otras áreas funcionan con eficiencia? ¿Se establecen competencias y responsabilidades al personal implicado en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa compromiso de mejora

Comentario (si es necesario):

Pineda Chávez, Carla

82

Firma

ÁREA DE INVESTIGACIÓN UCV
LISTA DE CHEQUEO

Título de investigación: Análisis del Gobierno electrónico en la Gestión documentaria de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de SERVIR Lima, 2020

Lugar de observación: Instalaciones de Servir.

Fecha de observación: 10/11/2020

Nombre de observador/investigador: Carla Pineda Chávez.

Nombre de observado: RJTC (Asistente de trámite documentario- Presencial)

CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Presencia emergente	Divulgación del servicio	1	¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		2	Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?			
	Página web	3	¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
		4	¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?			

Presencia ampliada	Comunicación con el usuario	5	¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
		6	¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?			
	Medios virtuales sofisticados	7	¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjeftatura de servicios al ciudadano de Servir?	X		Se observa carácter de líder.
		8	¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan son optimizables?			
Presencia interactiva	Soporte tecnológico	9	¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?	X		Existe conocimiento del tema.
		10	¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?			
	Trámites virtuales	11	¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?	X		Se observa compromiso de mejora
		12	¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?			
CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Creación	Diseño del sistema documentario	13	¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		14	¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?			

	Manejo de los documentos	15 16 17	¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria? ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación? ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
Mantenimiento	Organización con los documentos	18 19	¿La gestión documentaria empleada en la sub Jefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir? ¿Se emplean manuales o formularios para la gestión de la documentación?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
	Almacenamiento de los documentos	20 21	¿Se puede acceder fácilmente a la documentación oportuna y necesaria? ¿Existe una política de digitalización de documentos para hacer copias de gestión o de conservación para su incorporación a expedientes electrónicos?	X		Se observa carácter de líder.
Uso	Selección de documentos	22 23	¿Qué sucede con la documentación archivada? ¿De qué manera se clasifica la documentación?	X		Existe conocimiento del tema.
	Transferencia de documentos	24 25	¿Los métodos de transferencia de documentos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano con otras áreas funcionan con eficiencia? ¿Se establecen competencias y responsabilidades al personal implicado en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa compromiso de mejora

Comentario (si es necesario):

ÁREA DE INVESTIGACIÓN UCV
LISTA DE CHEQUEO

Título de investigación: Análisis del Gobierno electrónico en la Gestión documentaria de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de SERVIR Lima, 2020

Lugar de observación: Instalaciones de Servir.

Fecha de observación: 12/11/2020

Nombre de observador/investigador: Carla Pineda Chávez.

Nombre de observado: YUHC (Asistente de Archivo)

CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Presencia emergente	Divulgación del servicio	1	¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		2	Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?			
	Página web	3	¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
		4	¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?			

Presencia ampliada	Comunicación con el usuario	5	¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
		6	¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?			
	Medios virtuales sofisticados	7	¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjeftatura de servicios al ciudadano de Servir?		X	Se observa carácter de líder.
		8	¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan son optimizables?			
Presencia interactiva	Soporte tecnológico	9	¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?	X		Existe conocimiento del tema.
		10	¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?			
	Trámites virtuales	11	¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?	X		Se observa compromiso de mejora
		12	¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?			
CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Creación	Diseño del sistema documentario	13	¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		14	¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?			

	Manejo de los documentos	15 16 17	¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria? ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación? ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
Mantenimiento	Organización con los documentos	18 19	¿La gestión documentaria empleada en la sub Jefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir? ¿Se emplean manuales o formularios para la gestión de la documentación?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
	Almacenamiento de los documentos	20 21	¿Se puede acceder fácilmente a la documentación oportuna y necesaria? ¿Existe una política de digitalización de documentos para hacer copias de gestión o de conservación para su incorporación a expedientes electrónicos?		X	Se observa carácter de líder.
Uso	Selección de documentos	22 23	¿Qué sucede con la documentación archivada? ¿De qué manera se clasifica la documentación?	X		Existe conocimiento del tema.
	Transferencia de documentos	24 25	¿Los métodos de transferencia de documentos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano con otras áreas funcionan con eficiencia? ¿Se establecen competencias y responsabilidades al personal implicado en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa compromiso de mejora

Comentario (si es necesario):

ÁREA DE INVESTIGACIÓN UCV
LISTA DE CHEQUEO

Título de investigación: Análisis del Gobierno electrónico en la Gestión documentaria de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de SERVIR Lima, 2020

Lugar de observación: Instalaciones de Servir.

Fecha de observación: 12/11/2020

Nombre de observador/investigador: Carla Pineda Chávez.

Nombre de observado: DMB (Programador de Sistemas Informáticos)

CATEGORÍA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Presencia emergente	Divulgación del servicio	1	¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		2	Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?			
	Página web	3	¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
		4	¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?			

Presencia ampliada	Comunicación con el usuario	5	¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
		6	¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?			
	Medios virtuales sofisticados	7	¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjeftatura de servicios al ciudadano de Servir?		X	Se observa carácter de líder.
		8	¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan son optimizables?			
Presencia interactiva	Soporte tecnológico	9	¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?	X		Existe conocimiento del tema.
		10	¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?			
	Trámites virtuales	11	¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?	X		Se observa compromiso de mejora
		12	¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?			
CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Creación	Diseño del sistema documentario	13	¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		14	¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?			

	Manejo de los documentos	15 16 17	¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria? ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación? ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
Mantenimiento	Organización con los documentos	18 19	¿La gestión documentaria empleada en la subjefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir? ¿Se emplean manuales o formularios para la gestión de la documentación?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
	Almacenamiento de los documentos	20 21	¿Se puede acceder fácilmente a la documentación oportuna y necesaria? ¿Existe una política de digitalización de documentos para hacer copias de gestión o de conservación para su incorporación a expedientes electrónicos?		X	Se observa carácter de líder.
Uso	Selección de documentos	22 23	¿Qué sucede con la documentación archivada? ¿De qué manera se clasifica la documentación?	X		Existe conocimiento del tema.
	Transferencia de documentos	24 25	¿Los métodos de transferencia de documentos de la subjefatura de servicio al ciudadano con otras áreas funcionan con eficiencia? ¿Se establecen competencias y responsabilidades al personal implicado en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa compromiso de mejora

Comentario (si es necesario):

ÁREA DE INVESTIGACIÓN UCV
LISTA DE CHEQUEO

Título de investigación: Análisis del Gobierno electrónico en la Gestión documentaria de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de SERVIR Lima, 2020

Lugar de observación: Instalaciones de Servir.

Fecha de observación: 14/11/2020

Nombre de observador/investigador: Carla Pineda Chávez.

Nombre de observado: JMM (Analista de Sistemas)

CATEGORÍA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Presencia emergente	Divulgación del servicio	1	¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		2	Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?			
	Página web	3	¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
		4	¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?			

Presencia ampliada	Comunicación con el usuario	5	¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
		6	¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?			
	Medios virtuales sofisticados	7	¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjeftatura de servicios al ciudadano de Servir?		X	Se observa carácter de líder.
		8	¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan son optimizables?			
Presencia interactiva	Soporte tecnológico	9	¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?	X		Existe conocimiento del tema.
		10	¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?			
	Trámites virtuales	11	¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?	X		Se observa compromiso de mejora
		12	¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?			
CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Creación	Diseño del sistema documentario	13	¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		14	¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?			

	Manejo de los documentos	15 16 17	¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria? ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación? ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
Mantenimiento	Organización con los documentos	18 19	¿La gestión documentaria empleada en la sub Jefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir? ¿Se emplean manuales o formularios para la gestión de la documentación?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
	Almacenamiento de los documentos	20 21	¿Se puede acceder fácilmente a la documentación oportuna y necesaria? ¿Existe una política de digitalización de documentos para hacer copias de gestión o de conservación para su incorporación a expedientes electrónicos?		X	Se observa carácter de líder.
Uso	Selección de documentos	22 23	¿Qué sucede con la documentación archivada? ¿De qué manera se clasifica la documentación?	X		Existe conocimiento del tema.
	Transferencia de documentos	24 25	¿Los métodos de transferencia de documentos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano con otras áreas funcionan con eficiencia? ¿Se establecen competencias y responsabilidades al personal implicado en la gestión documentaria de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa compromiso de mejora

Comentario (si es necesario):

ÁREA DE INVESTIGACIÓN UCV
LISTA DE CHEQUEO

Título de investigación: Análisis del Gobierno electrónico en la Gestión documentaria de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de SERVIR Lima, 2020

Lugar de observación: Instalaciones de Servir.

Fecha de observación: 14/11/2020

Nombre de observador/investigador: Carla Pineda Chávez.

Nombre de observado: RL (Programador de Sistemas Informáticos)

CATEGORÍA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Presencia emergente	Divulgación del servicio	1	¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		2	Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?			
	Página web	3	¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
		4	¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?			

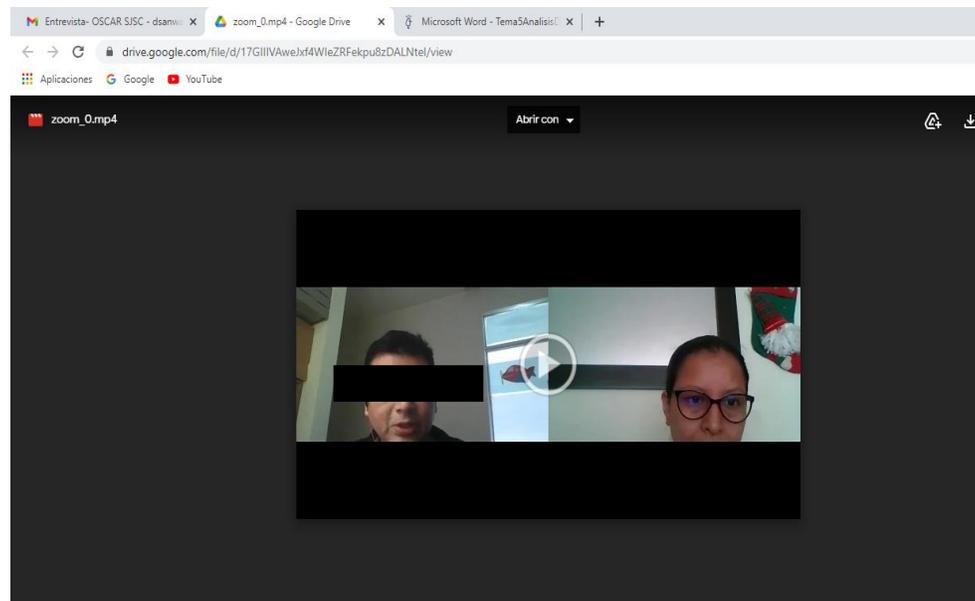
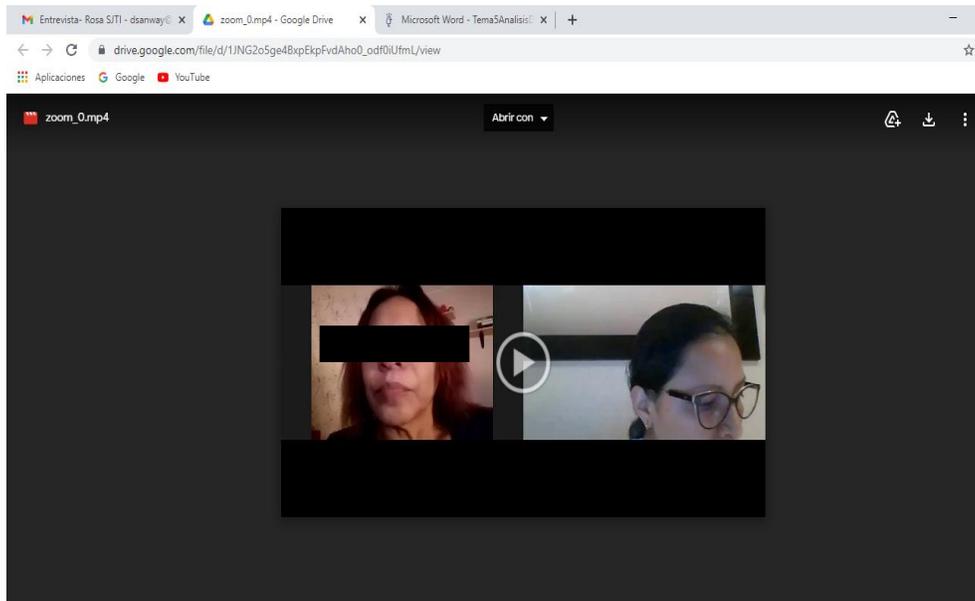
Presencia ampliada	Comunicación con el usuario	5	¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
		6	¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?			
	Medios virtuales sofisticados	7	¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjeftatura de servicios al ciudadano de Servir?	X		Se observa carácter de líder.
		8	¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan son optimizables?			
Presencia interactiva	Soporte tecnológico	9	¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?	X		Existe conocimiento del tema.
		10	¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?			
	Trámites virtuales	11	¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?	X		Se observa compromiso de mejora
		12	¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?			
CATEGORIA	Subcategoría	No	Ítems que debe observar según objetivos de investigación	SI	NO	Observaciones
Creación	Diseño del sistema documentario	13	¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa involucramiento en el trabajo.
		14	¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la subjeftatura de servicio al ciudadano de Servir?			

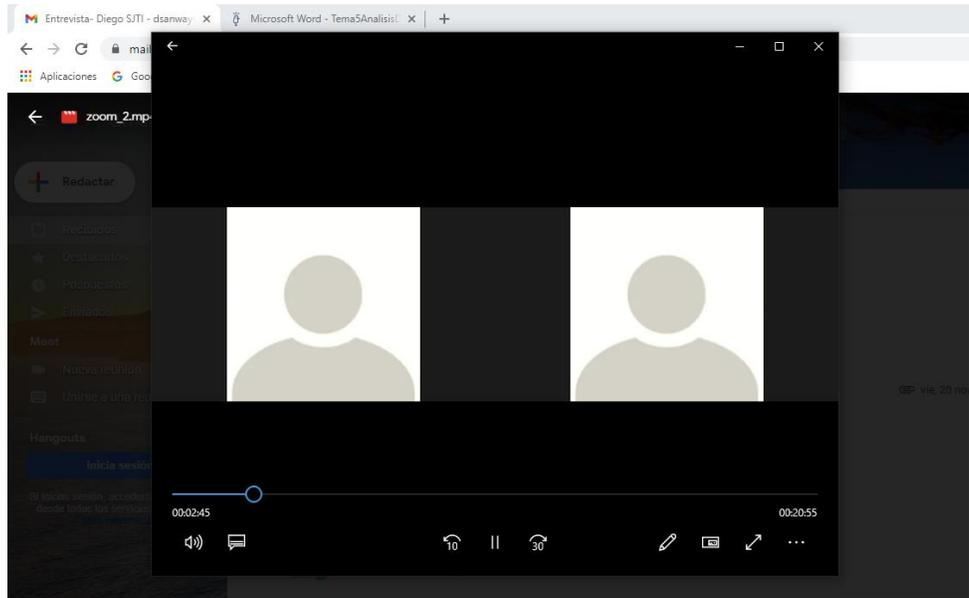
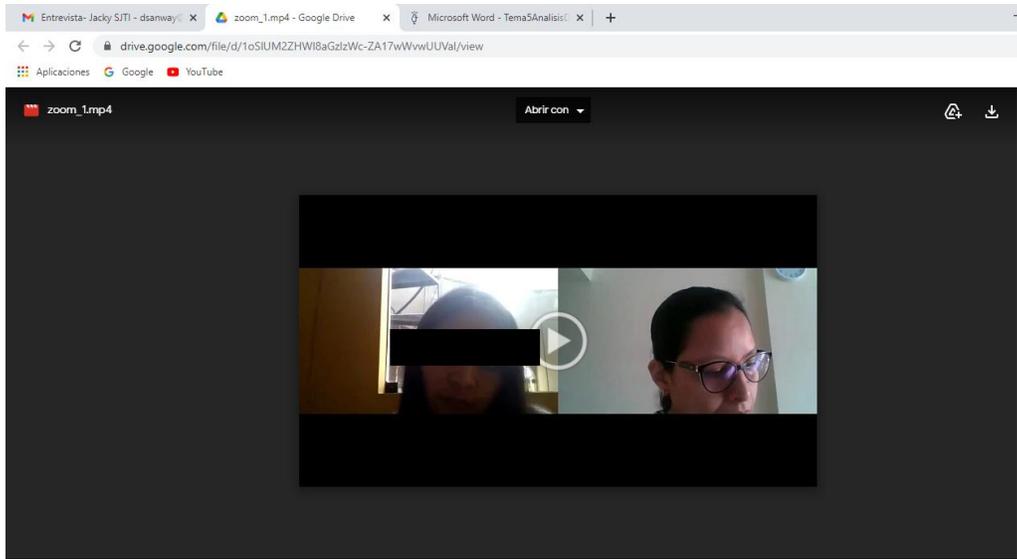
	Manejo de los documentos	15 16 17	¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria? ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación? ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?	X		Se observa seguridad en la respuesta.
Mantenimiento	Organización con los documentos	18 19	¿La gestión documentaria empleada en la subjefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir? ¿Se emplean manuales o formularios para la gestión de la documentación?	X		Existe fluidez y conocimiento del tema.
	Almacenamiento de los documentos	20 21	¿Se puede acceder fácilmente a la documentación oportuna y necesaria? ¿Existe una política de digitalización de documentos para hacer copias de gestión o de conservación para su incorporación a expedientes electrónicos?	X		Se observa carácter de líder.
Uso	Selección de documentos	22 23	¿Qué sucede con la documentación archivada? ¿De qué manera se clasifica la documentación?	X		Existe conocimiento del tema.
	Transferencia de documentos	24 25	¿Los métodos de transferencia de documentos de la subjefatura de servicio al ciudadano con otras áreas funcionan con eficiencia? ¿Se establecen competencias y responsabilidades al personal implicado en la gestión documentaria de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?	X		Se observa compromiso de mejora

Comentario (si es necesario):

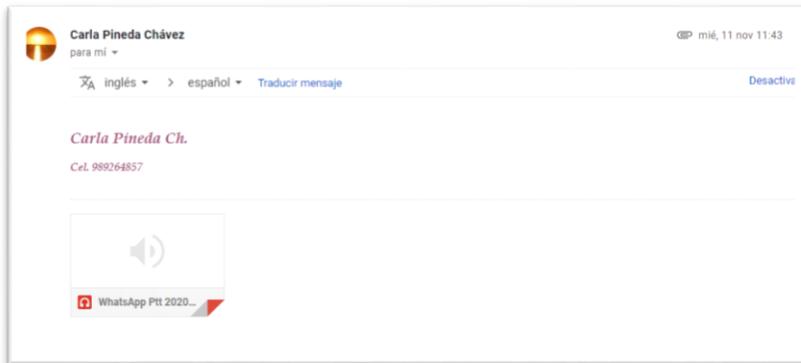
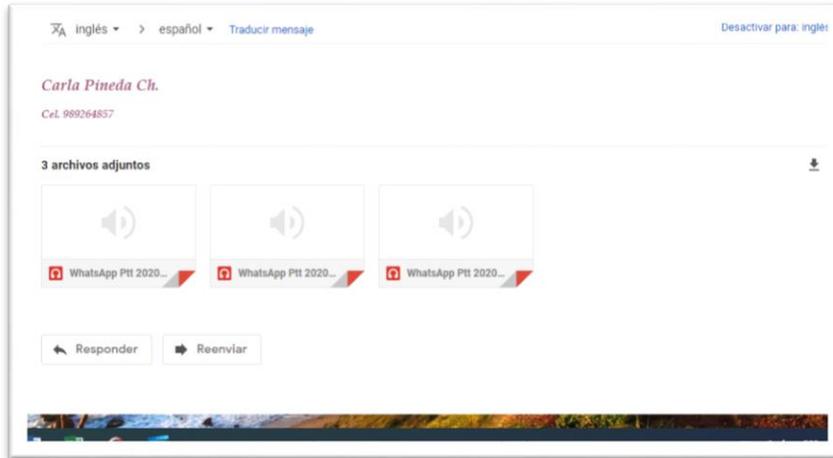
Anexo 5: Evidencia de las entrevistas realizadas

Entrevista por zoom, realizada a los participantes de la investigación





Entrevistas realizadas por whats app.



Anexo 6: Transcripción de las entrevistas

ENTREVISTA N°1

- 1 ¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir, han sido los adecuados?**

Sí, efectivamente, el medio que estamos utilizando nosotros en la sub Jefatura es el medio presencial y el medio virtual. Da mucha facilidad al ciudadano ya que ellos, producto de la pandemia, no se están exponiendo a venir a dejar documentación, pero si están enviado su documentación virtualmente. Esto ayuda bastante a ellos, porque es más práctico y más fácil para el ciudadano ahora dejar su documentación virtualmente.

- 2 ¿Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?**

Bueno la información interna necesaria vendría a ser en este caso referente a los correos electrónicos que nosotros recibimos en la mesa de partes virtual. Nos basamos en documentación interna, la información es la misma para todas las personas que trabajamos recibiendo documentación de manera virtual, el trabajo es el mismo, una información interna adicional no hay porque en realidad todos trabajamos de la misma manera, a la par, tenemos la misma información para darle al ciudadano. Por ejemplo, si trabajamos tres personas en lo que es la mesa de partes virtual, no tenemos distintas informaciones sino todos a la par tienen la misma información porque esto puede generar algún malestar en el ciudadano. Tenemos diferentes horarios de atención entonces si es que él envía un documento por la mañana y le dan una respuesta, envía otro documento por la tarde, le dan otra respuesta diferente, pero el documento es el mismo, entonces ahí puede generar algún malestar.

- 3 ¿Consideras que esta información de las que ustedes tienen es la que realmente necesitan para que ustedes lleven a cabo el desarrollo de sus funciones y puedan cumplir con el fin a lo que apunta la implementación del gobierno electrónico?**

Sí, esta información es básicamente la información que nosotros tenemos que implementar, porque prácticamente los documentos que ahora llegan de

forma virtual son los mismos que llegaban de forma presencial. Es la misma información, solo que ahora nos estamos adecuando a la manera virtual. Antes nos dejaban su documento de manera presencial y se olvidaban de adjuntar algún documento y el ciudadano se iba, teníamos que llamarlo y hacerle seguimiento. Ahora de manera virtual envían y si es que se olvidan, de manera virtual ya lo envían

4 ¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?

Sí, claro que sí, esas mejoras que se están dando en todo lo que es tecnológico, nos está ayudando bastante, porque el ciudadano ve las cosas más prácticas, más fáciles, entonces esa es la idea, que ellos puedan ver la manera, en que si tienen que descargar algún documento o solicitar alguna información vía web puedan encontrar la facilidad de que puedan hacer el procedimiento que ellos necesitan.

Me parece bien que se estén implementando cada vez más porque se están implementando más cosas, porque primero solamente era descargar un archivo, pero ahora puedes descargar y enviar el archivo en ese mismo momento

5 ¿Considera que el portal web de SERVIR está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?

Sí, por ejemplo en el portal del servir nosotros tenemos las consultas laborales por teléfono, pero también en el portal web, ya hace bastantes años, tenemos la consulta virtual que los ciudadanos pueden llenar sus datos y se le da un plazo máximo de siete días para que la gerencia pueda absolver sus consultas. Ese es un buen factor porque a veces las llamadas se copan y mucho más ahora con toda la pandemia, las llamadas están a full entonces pueden ingresar a la web pueden hacer sus consultas y le dan un plazo para que les respondan virtualmente

Están para solicitar acceso a la información pública también hacer seguimiento de sus expedientes mediante el tribunal del servicio civil. Son varios factores que lo pueden verificar mediante la web de servir.

6 ¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?

Si, la verdad que sí porque ahora tenemos más comunicación con el ciudadano. Antes solamente venían dejaban la documentación,

registrábamos y el ciudadano se iba. Pero ahora de manera virtual, si es que el ciudadano desea hacer una consulta al momento de nosotros darle respuesta con su número de registro, ya le ponemos la información de cómo hacer su consulta. Ya el ciudadano sabe cómo va a realizar su seguimiento a su expediente. Antes era de manera presencial o por teléfono. Pero ahora ya es de manera virtual mediante un correo electrónico.

Se está complementando para darle las facilidades al ciudadano y más que todo se sienta tranquilo que servir está implementando varias funciones para que ellos puedan acceder a sus peticiones solicitudes o cualquier que tema que deseen tratar

7 ¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?

Sí, el usuario se siente más satisfecho al momento de presentar su documentación de manera virtual. Por ejemplo, ellos nos responden para poder confirmar su envío de documento o para hacer seguimiento. Entonces al momento que ellos nos envíen la documentación, nosotros en el trámite del día, le damos respuesta, dándole información de cómo hacer seguimiento, pero para ello, ellos también nos dan un acuse de confirmación que desea que nosotros le demos respuesta, también nos ponen un número de teléfono para nosotros, cualquier inconveniente de repente si un documento es observado, le llamamos, le avisamos que su documento está observado por tal motivo. Entonces ya hay más comunicación, no solamente en correo; sino también lo llamamos.

8 ¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la sub Jefatura de servicios al ciudadano de Servir?

Utilizamos es el correo electrónico, y si es que de repente son comunicaciones internas, es vía whatsapp o telefónica, pero solo es entre nosotros, cuando tenemos que hacer coordinaciones con las áreas, entonces lo más práctico, porque a veces no nos responden el chat, si tengo que hacer alguna consulta de algún documento que nos llegó de manera virtual, envío a la secretaria del área el pantallazo del documento y ella nos confirma si es para una gerencia u otra gerencia para no tener inconvenientes al momento de ingresarlo al SGD.

9 ¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan con optimizables?

Sí, son muy factibles, son muy prácticos. Nos hemos adaptado bastante a este tema por lo mismo de lo que está sucediendo. Ya se venía implementando de manera virtual por la página web de servir, pero no era tan factible porque las personas decían “no, yo no quiero de manera virtual porque ahí no me atienden, por decirlo así, yo quiero de manera presencial y por eso estoy acá”.

Ese entonces y ahora como nos hemos implementado de manera virtual ya es más factible para el ciudadano poder hacer sus consultas o dejar su documentación

10 ¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?

En realidad, si es buena, pero en este caso como lo habíamos conversado antes de la entrevista, por ejemplo, cuando recién se implementó la mesa de partes presencial, había inconvenientes porque las personas que ya habían enviado su documento de manera virtual como para asegurar y no tener problemas, por más que ya se le había dado respuesta que su documento ya tenía un registro. Entonces no había ese filtro que te indique en el sistema que esa documentación ya había sido ingresada. Si hay ese filtro, pero no al momento que tu ingresas el documento, por ejemplo, antes que tu ingreses como una documentación nueva puedes hacer el seguimiento o la búsqueda de ese documento si es que ha ingresado. Si es que ingresó te va a aparecer el número de registro porque la persona que viene de manera presencial, no ve la mesa de partes virtual entonces no sabe si ingresó o no ingresó no va a poder hacer el filtro de la manera del correo electrónico virtual. Entonces si hubo algunos inconvenientes porque venían a dejar las personas, pero en algunos casos detectábamos ello, le indicábamos a la persona que su documento ya fue ingresado tal fecha, le han dado respuesta con el número de registro, y la persona, quería saber si podía ingresar, pero la documentación era la mismo, entonces ahí se le explicaba que solamente tiene que presentar presencial o virtual, cualquiera de los dos es válido, pero solamente es un registro porque si no se generaba doble registro y para la misma documentación hay confusión en el área. Pero ahora ya se ha mejorado, se conversó y se ha hecho ese filtro ya. Antes había, pero no cuando ingresabas el documento sino cuando, antes de ingresar el documento decía búsqueda, quiero hacer búsqueda de este documento; me aparecía, si me aparecía es porque ya había sido registrado y salía el número de registro y todo, pero cuando, por ejemplo, ingresabas como un documento nuevo, ingresabas toda la documentación, le dabas guardar y se grababa, en

vez de que salga una advertencia de que este documento ya fue grabado anteriormente, pero ahora ya hay un filtro.

Siempre hay algunas cosas que se tienen que mejorar y es de manera interna que lo están haciendo poco a poco

11 ¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?

Nosotros al mes tendremos una reunión o a veces de repente cuando tenemos alguna duda o algo así, de manera inmediata nos comunicamos con la jefa y las personas encargadas y ya nos facilitan esa información. Siempre que tenemos una duda, de esa manera nos podemos comunicar. Lo bueno es que sí tenemos bastante comunicación con el área y con todas las áreas. Lo bueno es que tenemos los teléfonos que nos ayudan bastante porque antes teníamos los anexos de manera presencial y a veces era muy saturado, porque no solamente llamábamos nosotros de manera presencial; si no llamaban también las personas de afuera y entonces el teléfono estaba saturado y no había otro medio de comunicación. En cambio, ahora sí es tecnológico, entonces ahora nos comunicamos más. Mas que todo porque ya las áreas de servir, casi el 40% de las áreas están trabajando de manera remota, entonces están en el horario factible

12 ¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?

Claro, en este caso la plataforma virtual de nosotros, para presentar documentación más que todo, es el correo electrónico de la mesa de partes virtual de servir. Por ejemplo, hay ciudadanos que envían su documento sin decir un hola, por decirlo así, y después envían una documentación, un archivo y de ahí se acordaron que falta otro archivo, envían otro correo y envían otro archivo, y así nos ha pasado como, el mismo ciudadano; el mismo día, unas diez veces y diferentes archivos. Eso más que todo pasa con los informes de algunos locadores del área, entonces ellos envían documentación y se ahí se olvidaron y envían nuevamente la misma documentación o de repente agregan un archivo. Entonces hay la dificultad de nosotros por qué, porque tenemos que revisar uno por uno y verificar si esto es, si esto no está acá, y así. Entonces hay esos inconvenientes, que puede pasar con todas las mesas de partes de manera virtual.

En la mesa de partes virtual tienes que estar con los 5 sentidos puesto ahí, de repente tienes que hacer una cosa y de ahí otra cosa, la documentación que tú le vas a solicitar al ciudadano, la información que le vas a brindar, el

número de registro, le escribes otro número de registro por decirlo así, uno, va a comenzar el malestar del ciudadano va a decir pero yo he presentado el documento y me han dado otro número de registro y para hacer seguimiento... y ahí se puede generar varias confusiones. Tienes que estar al 100% o al mil por ciento en el trabajo de lo que es de manera virtual

Hay muchos señores y adultos mayores que vienen a dejar su documento o a hacer seguimiento. Tenemos varias comunicaciones en la pantalla para que ellos al momento de ingresar, puedan verificar que también hay mesa de partes virtual o para hacer seguimiento también hay correo electrónico, están los teléfonos, están los anexos si es que quisieran llevarse alguna información, ellos le toman foto o nosotros le brindamos la información de manera manual. O si desean comunicarse con algún área, tenemos los anexos activos.

Las personas que vienen de manera presencial, la ayudamos bastante a brindarle la información de cómo presentar su documentación, vemos la manera de poder ayudar al ciudadano, le indicamos cuales son los pasos a seguir, cualquier consulta de manera virtual.

13 ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

Vendría a ser el correo electrónico, sí, es el único medio de manera virtual para enviar documentación

14 ¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

En este caso la documentación interna, eso lo ve el área de notificaciones sobre mensajería. Las áreas envían sus oficios, sus documentos que desean notificar a las instituciones, no todas son instituciones públicas, entonces el encargado notifica mediante correo electrónico, los oficios o los informes, lo que el área correspondiente de servir le envíe para que las entidades puedan tener conocimiento de manera virtual sobre la documentación

15 ¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Sí, actualmente ese diseño de gestión documentaria sí cumple con los objetivos porque son prácticos, y aparte de ello antes de llevar a la cancha la información nos dan una capacitación. Previa capacitación ya nosotros sabemos cuál es el procedimiento a seguir para que así sea más fácil la labor que estamos llevando.

16 ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria?

En realidad, tenemos que visualizar cada documento que ingresa, ese es un trabajo bien arduo que tenemos porque tenemos que verificar cada documentación al mínimo para verificar. Si falta algo, ese documento, hay documentos que no corresponden, entonces tenemos que verificar esa documentación al límite. Pueden llegar documentos que no están dirigidos para servir, entonces también en la mesa de partes virtual vemos los temas de tribunal, entonces envían documentación y en su mayoría hay documentación que no se ingresa de manera virtual, sino que tienen que ingresarlo de manera presencial, para eso nosotros al momento de recibir ese documento verificamos si indica que es para el tribunal, enviamos al correo de Maju y ella nos responde. Si corresponde, ingresarlo al sistema o indicarle donde debe ir.

Por ejemplo, yo llego 10 de la mañana y hago un repaso de todos los correos que he recibido desde las 7 de la noche. De 10 hasta las 7, se cierra. Se da un visto a todos los documentos y verificamos si corresponde. De los 50 correos, 10 no pertenece o son lo mismo, entonces puede suceder

17 ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación?

Claro, la realidad es que tengo tantos años aquí en servir que ya sé cuál es la documentación que ingresa diariamente a qué área va dirigido y todo ello. De repente si tenemos una consulta también revisamos la consulta. Las capacitaciones mayormente se dan a las personas nuevas que ingresan, entonces mi jefa me incide que los capacite, decirles en que si tienen algún inconveniente que te llamen. Mayormente a sucedido eso cuando ingresaron otras personas a apoyar aquí, entonces yo estaba de vacaciones y la otra persona estaba aquí, tenía conocimiento de las capacitaciones que le he dado, pero no es lo mismo a estar yo a que le pueda ayudar; entonces la opción que le podía dar era mandarme una foto del documento, lo verifico y le digo sabes que, si va ese documento, así hemos estado haciendo o también por video llamada.

No se da capacitaciones porque la documentación que ingresa diariamente es la misma documentación que ingresaba de manera presencial. Entonces si es que cambian algunas cosas, no lo veo muy factible para que se den capacitaciones cada vez porque es la misma información

18 ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?

Esa información en sí no la manejo

No has visto que les hayan dado tareas como para que la gestión administrativa se simplifique y se pueda esto traducir en herramientas tecnológicas

No, no ha habido.

ENTREVISTA N°2

1. ¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir han sido los adecuados?

Si, son los adecuados, debido a que se puede percibir una mejora en el tiempo, en comparación a lo que demoraba la sub Jefatura para derivar los documentos. Definitivamente hubo una mejora en el tiempo de derivación de documentos.

Al inicio cuando se implementó el SGD, el sistema contaba con algunas características que lo hacían funcionar en las instalaciones de Servir, pero en este contexto de pandemia, el SGD ha tenido que pasar por algunas modificaciones para adaptarse al usuario como, por ejemplo, en temas de conectividad, ya que algunos usuarios tenían una conexión a internet muy baja y esto provocaba algunas molestias por parte de los usuarios, por eso se ha venido trabajando en la flexibilidad, para que estas incidencias no ocurran y se pueda mejorar la productividad. En el transcurso de la búsqueda de flexibilización, no se ha dejado de lado a los usuarios, siempre que el usuario ha tenido un problema se le ha dado una solución rápida, mientras tanto, se ha estado realizando modificaciones en el SGD con el fin de no tener más problemas.

2. ¿Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Claro, la sub Jefatura del servicio al ciudadano fue uno de los impulsores de este sistema de gestión documental e incluso con ellos manejamos la documentación para que el SGD salga a flote, ya que se tuvo que hacer una serie de documentaciones para que el sistema se pusiera en marcha, en el contenido de dicha documentación se especificó el uso del SGD, la normativa y la funcionalidad, claro está, que toda esta información es conocida por la sub Jefatura del servicio al ciudadano.

3. ¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?

Por supuesto, e incluso tenemos un aplicativo que también está conectado al SGD, se llama “verifica documentos”, con este aplicativo el usuario puede ver la veracidad del documento ya que puede comprobar si el documento que se le envía es real, por ejemplo, si el ciudadano solicita una copia impresa del documento, cuando se le entregue el usuario va a encontrar un enlace, y con ese enlace ingresa a la aplicación “verifica documentos”. Si en caso, la documentación contiene más anexos, el ciudadano lo podrá ver también por el aplicativo mencionado, y con ello se le facilita el acceso a la información.

4. ¿Consideras que el portal web de servir está preparado para dar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?

Sí, por supuesto. En el portal de Servir están colgadas todas las aplicaciones que tienen que ver con la gestión al ciudadano, por ejemplo, uno de los sistemas es el de consultas externas, en el cual el ciudadano puede registrar sus consultas y más que nada, absolverlas; también hay otros aplicativos como el libro de reclamaciones, en donde el ciudadano puede acceder a la página de servir y visualizarlo. En el portal web de Servir, el ciudadano puede observar y usar varios servicios y/o aplicativos.

Sin embargo, la información de cómo se puede utilizar el SGD está en el mismo sistema, ya que en el portal web no está colgado dicha información.

5. ¿Consideras que los canales de comunicación tecnológica le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?

Por supuesto que sí, además de facilitar la información a los usuarios, ellos pueden darles seguimiento a sus documentos; por otro lado, si ellos

requieren firmar el documento, también lo pueden hacer. Los ciudadanos pueden generar sus documentos a cualquier hora del día, todos los días de la semana.

6. ¿Se percibe que las tecnologías de la información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuaria – institución?

Por supuesto, gracias al sistema SGD todas las áreas se comunican, ya sea por documentos o derivaciones, es decir, integra a todos los usuarios.

7. ¿Qué tipos de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la sub Jefatura del servicio al ciudadano de Servir?

Bueno, para que el usuario puede utilizar el SGD, sólo necesita una computadora y nosotros como TI podemos instalar algunos controladores o algunas herramientas extras para que pueda utilizar el sistema, sólo es necesario esa tecnología.

8. ¿Considera que los medios virtuales que actualmente se utilizan son optimizables?

Si, son optimizables. Por ejemplo, si no existiera el SGD, tendrías que buscar al usuario o esperar a que este desocupado para derivarle el documento, pero con el SGD se simplifica todo porque sólo necesitas registrar el documento y enviarlo, así es como la persona lo tendrá en su bandeja del SGD. Otro aspecto que simplifica es en el seguimiento del documento, antes para darle seguimiento a un documento tenías que hacer una serie de llamadas o ver la documentación, es decir, revisar tus archivos para el seguimiento correspondiente pero ahora no, ya que, con solo dar un clic en el SGD, el usuario podrá hacerle seguimiento a su documentación.

Es necesario destacar que todos los documentos que maneja el SGD es digitalizado, por ejemplo, memos, cartas, informes. Aunque todavía pueda haber documentación que los usuarios necesitan transferir al SGD, la mayoría de documentación ya ha sido digitalizada.

9. ¿Consideras que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?

Por supuesto, Servir tiene una herramienta tecnológica que puede soportar incluso más aplicaciones con las que cuenta actualmente, no te puedo dar el dato de cuántas aplicaciones tiene, pero te puedo asegurar que Servir puede soportar más aplicaciones.

10. ¿La implementación de herramientas virtuales se acompañan con seguimiento y capacitación?

Si, hay capacitación. Cuando un sistema sale en Servir, se da una previa capacitación a los usuarios sobre el funcionamiento del sistema, e incluso durante el desarrollo de una nueva herramienta, ya se comienza a orientar al usuario, es más, se le pregunta si lo trabajado corresponde a sus necesidades actuales. Siempre hay seguimiento y capacitación a los ciudadanos, durante el desarrollo de una nueva aplicación o cuando se busca una solución a alguna situación en específico; con el SGD fue así, hubo una capacitación antes de que el usuario interactúe, en dicha capacitación se explicó sobre el uso y las facilidades que brinda el sistema.

11. ¿Consideras que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?

Por supuesto, los usuarios pueden ingresar al SGD desde sus casas y con eso se les facilita el acceso, asimismo, el ingreso puede ser a cualquier hora del día y no está restringido a algún horario.

12. ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

El SGD es una aplicación web, es decir, solo se necesita ingresar a la aplicación web para acceder al trámite documentario, no hay ningún inconveniente.

A pesar de los beneficios del SGD, todavía hay cosas que mejorar, es normal con un sistema nuevo que recién salió este año, por eso, sabemos que pueden saltar varias cosas que TI tiene que revisar y mejorar.

Actualmente, si se puede filtrar y ver si el ciudadano ha registrado alguna documentación anterior, ya que mesa de partes tiene un módulo dónde registran sus documentos y en ese mismo módulo ellos pueden filtrar por número de documento o por número de ruc, en caso sea una persona jurídica. Si tienen esa opción.

13. ¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjefatura de servicio de atención al ciudadano de Servir?

Ok. La subjefatura del servicio al ciudadano es quien maneja la mesa de partes de Servir, ellos son quienes se encargan de registrar la documentación que los ciudadanos. En este contexto de pandemia existen dos medios para que ingresen sus documentos: por correo electrónico o apersonándose a Servir por mesa de partes. Asimismo, la subjefatura del servicio al ciudadano

realiza dicha labor ingresando los documentos al Sistema de Gestión Documental (SGD) que Servir tiene actualmente.

14. ¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la sub Jefatura de servicio de atención al ciudadano de Servir?

Si, cumple. Al registrar los documentos en el SGD, se está cumpliendo uno de los objetivos, eso sumado a que el sistema permite que el proceso de derivación sea más rápido y fácil; por otro lado, permite dar un seguimiento a los documentos que la Sunat, en su servicio al ciudadano, ingresa.

15. ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesario?

Actualmente en la sub Jefatura de servicio al ciudadano, área encargada de mesa de partes de Servir, no ingresa información obsoleta porque todos los documentos que ingresan son válidos, no hay ningún documento que quede fuera o quede obsoleto, es decir, todo documento que ingresa se deriva.

En el caso de que alguna documentación este incompleta, mesa de partes no lo deriva, espera a que completen la información o se consulta al ciudadano, luego de que el usuario subsane las observaciones, recién se envía a las demás áreas; pero en todo caso, si la sub Jefatura del servicio al ciudadano no ve que el documento está incompleto y así lo deriva al área destino por equivocación, posteriormente se le puede pedir al ciudadano para que complete la información y vuelva a ingresar el documento.

16. ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación?

Si, por supuesto, e incluso al inicio de este año, se dio una capacitación masiva a todos los usuarios para que conozcan el funcionamiento del SGD, y ahora se usa ese sistema. Se da una previa capacitación cuando los usuarios son nuevos, y también cuando tienen consultas de algún caso en específico. Asimismo, los usuarios pueden enviar un correo, en el cual indiquen o pidan capacitaciones sobre un tema en específico, y luego nosotros nos comunicamos con ellos para darle la capacitación, para eso contamos con un plan.

17. ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónicos?

El SGD es una práctica de simplificación, ya que te permite registrar documentos, compartílos, derivarlos e incluso darle seguimiento, es decir, este sistema permite o facilita diferentes actividades a los usuarios. Por tal motivo, el SGD se podría considerar como una práctica de facilitación de actividades.

ENTREVISTA N°3

- 1 ¿Consideras que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la sub Jefatura del servicio al ciudadano de SERVIR han sido los adecuados?**

Efectivamente sí, pero considero que también estamos en proceso como todas las entidades públicas, en marcha de mejora porque a medida que va transcurriendo el tiempo se van presentando y surgiendo inquietudes de los ciudadanos que vienen a realizar sus trámites, en función a esto surgen algunas interrogantes que durante la pandemia los ciudadanos que vienen a realizar sus trámites durante la pandemia hemos estado absolviendo bien en su momento, pero todavía seguimos en proceso de aprendizaje.

Yo creo que en varios aspectos, uno de ellos por ejemplo es el canal telefónico, que si bien es cierto tenemos anexos habilitados para la recepción de llamadas para en este caso para las transferencias y derivaciones en las áreas respectivas, he notado he visto también que durante la pandemia el personal de servir no tiene esta parte de la mesa no tiene bien implementado ni direccionado para realizar algún tipo de consulta, si hay anexos pero en ese sentido me gustaría que se complemente más, esto ha sido siempre no solamente en la pandemia sino antes también la comunicación de los ciudadanos entre los trabajadores de Servir y de repente por ese lado podemos apoyar.

- 2 ¿Consideras que información interna necesaria acerca de la aplicación del gobierno electrónico en la sub Jefatura del servicio ciudadano de SERVIR?**

Como trabajadores del Servir recibimos constantemente capacitaciones y charlas en ciertos periodos, uno de ellos que es vital es el sistema de documentación básico fundamental muy cotidiano porque esto para nosotros es como un soporte porque lo usamos diariamente si el sistema no funciona para nosotros como personal nos hace ineficiente, y de esta manera lo que va a pasar es que nosotros no vamos a brindar los servicios con satisfacción con rapidez en el momento como se realiza en la mesa de partes o en el servicio de atención al ciudadano del Servir.

3 ¿Consideras que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?

Si. Ahora se ha implementado diversas maneras de estar en contacto o en comunicación con los usuarios, los ciudadanos, tenemos también ahora el apoyo bastante de las redes sociales por ejemplo las conferencias los seminarios que pues por la pandemia no se ha podido realizar, se están haciendo de manera virtual a través de las redes sociales en Facebook, también ahora tenemos en Google plays y lo otro es la biblioteca de la escuela de la ENAP de Servir que de aquí siempre se ha dado cursos por este canal, es un panorama abierto que la ciudadanía tiene para escoger ¿Puede estudiar en Servir? ¿Se están dictando clases virtuales? ¿Está disponible? Pero si de repente rigurosos horarios por el tema de la jornada laboral porque está ahora en cambio, por el tema de la pandemia, pero si se está dando continuidad todos los días con el avance de procesos como bien dice Servir se encarga justamente de la modernización del aprendizaje, de procesos, para las personas que trabajamos, todos los funcionarios públicos en todas las entidades, esto si es de gran importancia.

4 ¿Consideras que el portal web de servir está preparado para dar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?

Si. Y no solamente básicos porque el portal de servir es como la imagen, como la cara de servir, cuando uno ingresa encontramos diferentes secciones, tenemos la gerencia del sistema de recursos humanos, sección de supervisión, talento Perú, ley del tránsito, la ley servir, tenemos la sección de políticas, ahí están orientación, consultas, los abogados están absolviendo diferentes consultas, tenemos el área de gerencia de

capacidades y rendimiento de servicio civil que nos está apoyando bastante con la modernización que estaba mencionando con los funcionarios, tenemos la sesión completa esta la escuela de Servir, la biblioteca, la sesión académica, tenemos también lo que es el registro de grados y títulos básico fundamental que sirve de gran apoyo también, las personas lo primero que hacen es ingresar a la página web y tenemos diversas secciones ahí para que ellos puedan escoger tanto para realizar consultas tenemos el canal CECl y mediante este canal pues ellos pueden hacer consultas, tenemos también lo que es el registro de títulos que es para consultas también de publicaciones de sus títulos y también lo que es el acceso a la transparencia, entre otros pero los más usados son estos, el acceso a la transparencia también tenemos, ellos mismos ingresan a la página descargan los formatos completan sus datos lo envían a la mesa de partes virtual o a veces en su defecto también presencial y esto sirve de gran apoyo para ellos.

5 ¿Consideras que los canales de comunicación tecnológica le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?

Si. Como lo mencionaba, el pilar aquí, el soporte de nosotros en Servir es la SGD, entre otros también, manejamos otros sistemas también, de repente yo no lo uso mucho porque yo estoy en el presencial, pero si lo hace mi compañera y el resto de trabajadores también de Servir tienen otros sistemas que utilizan también para darle continuidad a los procesos administrativos esto les sirve de gran ayuda a todos y no solamente aquí en esta entidad sino otras entidades del estado también lo usan.

6 ¿Se percibe que las tecnologías de la información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario – institución?

Si. Porque lo primero que se ha implementado por la pandemia es justamente el canal virtual, más que todo, casi el 90% es virtual, entonces esto les da facilidades a los usuarios, porque de esta manera los usuarios se están cuidando a sí mismos y así mismo a la humanidad por el tema de la pandemia entonces no necesariamente tienen que salir de sus casas no, evitarse el contagio propagar la enfermedad, sino que desde su propio lugar donde se encuentra pueda realizar su trámite con el apoyo de las redes sociales de la página web de servir accesible que está también disponibles las 24 horas y

también tenemos el apoyo de la mesa de partes virtual que gestiona sus documentos casi todo como lo ven, casi todo es informático más el 90%

A mi criterio si hay una buena relación entre el sistema informático y la ciudadanía, en este caso vienen a ser los usuarios, pero también creo que como toda entidad siempre un desequilibrio, siempre hay algo que agregar, algo que corregir y algo de repente que modernizar, de repente en algún momento nosotros aquí como funcionarios públicos a veces hay un pequeño desliz en los aplicativos, de repente no podemos brindarle algún tipo de orientación. Cuando el personal se acerca aquí a realizar algún tipo de seguimiento porque no tenemos los mecanismos suficientes o necesario para brindar este tipo de información ahí si existe un pequeño desliz, algo defectuoso por decirlo así, pero que se puede corregir, se puede mejorar y también se está trabajando en eso, porque en la actualidad se está viendo justamente este tema; ya se han habilitado algunos anexos para que ellos puedan continuar orientando a los usuarios como indicaba no, entonces tienen el canal telefónico para las consultas, denuncias, reclamos, asesorías, cursos y capacitaciones, tienen también lo que es la página web, también pueden solicitar documentos administrativo a través de este.

7 ¿Qué tipos de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la subjefatura del servicio al ciudadano de Servir?

El usuario viene tenemos todas las herramientas y los mecanismos para poder brindarle servicios eficientes, nosotros decimos somos eficientes porque optimizamos sus tiempos no, por ejemplo ellos vienen por ejemplo registro de título, aproximadamente son 30 minutos y el proceso de registro del fedateo, entonces lo que aquí el Servir lo que hacemos es tener las herramientas, el canal virtual, consulta de registro, lo realizamos en menos tiempo de lo que normalmente se hace en 30 minutos y sucede también a veces o se plantea en ese mismo momento problemas no por ejemplo el ciudadano no tenía comunicación o no conocía sobre cuál es el requisito mínimo, se acerca no cuentan con una declaración jurada porque de repente no lo pudo ubicar En el sistema web por desconocimiento o por diversos motivos entonces aquí lo que se hace es se le proporciona una declaración jurada en un formato para que ellos puedan completarlo no entonces se le da más facilidades que normalmente en otra entidades, no solamente tiene la opción de poder descargarlo en la página web y presentarlo sino que también cuando venga acá, si de repente no cuenta con todos los requisitos completos pues aquí se le proporciona los anexos para que ellos puedan completarlo de esa manera presentar el mismos día el tiempo de respuesta es opcional

También sería en este caso los accesos a la información pública, las personas generalmente lo tienen que solicitar descargando el formato en la página web de servir que está publicado en la sección de la ley de transparencia igual registra sus datos y los presenta también puede ser por el canal presencial o virtual, entonces tiene 2 opciones

9 ¿Considera que los medios virtuales que actualmente se utilizan son optimizables?

Los medios virtuales de cierta manera sí, no puedo asegurar que de repente 100 % son optimizables como toda entidad pública utilizamos como bien el sistema de gestión documental también entre otros, que si bien es cierto son optimizables en algunos aspectos pero hay por ejemplo también tenemos el tema de la mesa de partes virtual, lo manejo yo y lo maneja mi compañera y hay de repente en algunos momentos hay ciertas dificultades de repente con los horarios, ahí de repente sucede de que ingresa documentos por la mesa de partes virtual y de repente la persona no tenía conocimiento de que tiene de repente que enviar ese documento en un formato pdf y de repente lo envía en otro archivo, o de repente hay un documento observado o de repente no se puede abrir, tiene ciertas dificultades de repente al momento de la revisión del documento, el documento es observado, en esos casos sí, de repente hay algunas observaciones que se le realiza para que ellos puedan volver a enviar su documento o corregirlo, eso de repente también sirve como un apoyo para el ciudadano porque no se está rechazando el documento como si menciono mi compañera sino que se le está dando facilidades para que lo pueda corregir y darle continuidad al proceso de trámite también.

Lo que yo sugeriría en este momento durante la pandemia es implementar más o de repente ponerle más atención a las encuestas o lo que es el buzón de sugerencias porque también como entidad esto nos sirve como un termómetro para conocer las inquietudes de los ciudadanos, las personas que vienen desde afuera, nosotros como entidad, este tipo de detalles de percepción que ha tenido el ciudadano desde el primer contacto que ha tenido con la mesa de partes y desde afuera nos sirve a nosotros como entidad para mejorar algunos aspectos que de repente no conocíamos, entonces esto de acá nos sirve para las mejoras en el servicio de atención al ciudadano y de repente también en otros servicios que también brinda servir.

10 ¿Consideras que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?

Esa información yo creo que la podría proporcionar mejor el área de soporte su jefatura de tecnología, estamos actualizados pero con los recursos necesario que tenemos nos es eficiente para nosotros para la realización diaria de la jornada laboral, nos ayuda en todos los aspectos, siempre tenemos disponible todos los mecanismos, tenemos el escáner, los sellos, las redes para las conexiones de las llamadas, la fotocopidora, la tiquetera, la cual es principal primordial porque si se malogra la tiquetera no podemos generar el expediente y siempre está la revisión y disposición de los chicos de tecnología de la información.

11 La implementación de herramientas virtuales ¿Se acompañan con seguimiento y capacitación?

Si. En todos los aspectos, nosotros también por ejemplo desde el primer momento que yo vine aquí a la mesa partes de Servir he recibido capacitaciones han sido muy eficientes, hemos tenido de repente todo tipo inconvenientes algunas inquietudes que se han presentado en el momento, pero siempre lo hemos solucionado.

12 ¿Consideras que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?

Sí. Aunque también considero que tenemos que mejorar bastante, también el flujo la recarga diaria porque de repente tenemos más tecnologías, también la demanda, el incremento de las denuncias y reclamos, lo que fuese documentos administrativos que ingresen también incrementa, entonces esto hace de repente que el sistema a veces colapse. La plataforma virtual como todas las entidades públicas, hay momentos que de repente por la gran demanda no funcione bien o de repente no se puede enviar algún tipo de archivo porque pesa mucho o por algún tipo de motivo, pero si, casi siempre al 90 % y hasta un poco más puede asegurar de que es efectivo.

13 ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual, los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

Bueno tenemos 2 canales de atención, el primero es virtual que es la mesa de parte virtual de Servir y el correo electrónico (meadepartesvirtualeservir.gob.pe), tramite documentario es únicamente por la mesa de partes virtual, ahora de repente ellos necesitan también absolver

algunas consultas, si es alguna consulta de repente sobre algún tema o que ha tenido algún problema o algo, lo puede enviar o como mencione antes, a la mesa de partes virtual o lo puede traer presencial y también tenemos el canal CECI como lo mencione hace un momento, ahí también, no pueden enviar documentos ellos pero si pueden realizar sus consultas y entonces pueden exponer ahí su caso, brevemente lo pueden realizar y esas consultas también se les va a absolver con un plazo de 7 a 10 días hábiles, eso es también como un apoyo para el usuario.

Claro como indicaba no, únicamente hay una mesa de parte virtual que es la web por donde ingresan todos los documentos de manera general, en el canal CECI no se pueden ingresar documentos pero se puede realizar una consulta, lo que quiere decir por ejemplo, de repente una persona registrar un título, este documento se realiza en este caso 100% es presencial, el usuario tiene que venir en presencial porque este tipo de solicitud o de registro lo tiene que hacer el titular, entonces las facilidades que se dan es que a través del correo o del canal CECI ellos pueden ingresar su consulta,

14 ¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjefatura de servicio de atención al ciudadano de Servir?

Con respecto a la pregunta, aquí en mesa de parte, lo que hacemos es recibimos documentos y se escanean, luego se derivan al área correspondiente, que estén consignadas en el número de expediente y con esto las secretarías ya lo pueden ver en sus áreas y pues lo van a trabajar porque ellos lo que hacen es derivarlo a los especialistas de acuerdo con la categoría ahí o de repente el tema que ellos tengan, ahí termina todo el proceso. Luego en los documentos que están almacenados aquí, que han ingresado durante el día, son trasladados a la mesa de partes principal y creo que si no me equivoco tienen cierto tiempo límite para que lo puedan llevar al archivo central, ese es el proceso que se le da aquí en la mesa de partes.

15 El diseño de gestión documentaria actual ¿Cumple con los objetivos de la subjefatura de servicio de atención al ciudadano de Servir?

Si, porque al momento de recepcionar el documento lo que hacemos es registrarlo, como bien mencione lo escaneamos, lo derivamos al área, ellos lo reciben también hay un cierto tiempo promedio en que nosotros tengamos que derivarlo, de repente para que ellos lo puedan trabajar y estar

avanzando, entonces ahí termina toda la atención para nosotros como mesa de partes, pero esto de acá es un nuevo trabajo para los especialistas u las secretarías, asistentes que reciben el documento, entonces nuestra función es registrar bien el documento, derivarlo correctamente, escanearlo oportunamente, en un tiempo promedio, y de repente si hay alguna observación pues señalarlo en el documento, consignarlo ahí tanto en el sistema tramite documentario, porque hay una sección, una parte donde dice indicaciones, observaciones, de repente si estas portando un CD o USB, todas las indicaciones, todo bien detallado ahí, entonces ahí termina todo el proceso de trámite de partes de la sub jefatura de servicio de atención al ciudadano.

Si. Porque de esta manera al momento de realizar toda la gestión de trámite documentario, realizarlo en un tiempo promedio como se ha establecido, cumple con los objetivos propuestos porque eso es justamente nuestra misión.

16 ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesario?

Toda la documentación que ingresa, es sensible para nosotros, no hay documentación obsoleta o que no sirva porque todos nuestros archivos nuestros documentos tanto en carpetas, USB, CDs, files o cajas, o a veces llegan hasta ciertos paquetes como por ejemplo libros, revistas, todo ese tipo de documentos sensibles, antes de la pandemia se les son entregado a las secretarías para que ellas pues los deriven correctamente los entregue, este tipo de información es bien custodiado por el archivo central también de la sub jefatura del servicio al ciudadano porque ahora en pandemia los documentos están siendo escaneados y llevados y almacenados en la mesa de partes del archivo central también de acá de Servir, entonces no hay ninguna información que sea obsoleta o de repente que no tenga validez para nosotros, porque para nosotros como mesa de partes es considerado de repente nuestros archivos un activo de alta importancia entonces todos pasan por un canal de atención, como la mesa de partes, son almacenados correctamente, custodiados y también monitoreados por nuestra jefa, la Dra. Susana Arenas.

17 ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación?

Si. También nosotros en el área de la subjefatura de servicio al ciudadano, hay un área donde es el archivo central, donde están los analistas, están justamente esa es su función, ellos tienen los documentos, están monitoreando el proceso del archivo o de repente llevan un control en una base de datos, entonces también lo tienen disponible si en algún momento lo necesitan en algún área o alta dirección, siempre está disponible y ellos están todo el tiempo ahí justamente trabajando en eso.

ENTREVISTA N°4

1. ¿Consideras que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura del servicio al ciudadano de SERVIR han sido los adecuados?

Sí. La su jefatura de servicio al ciudadano en coordinación con comunicaciones e imagen, han comunicado la funcionalidad del sistema a través de mails masivos, a los ciudadanos también se les ha comunicado a través de las redes sociales (Facebook) y la página web.

2. ¿Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Bueno, la subjefatura del servicio al ciudadano es quién trabaja más el tema de gobierno electrónico en coordinación con la subjefatura de tecnología. Pero, si considero que la información que brindan es la necesaria.

3. ¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?

Sí, sobre todo ahora que los medios tecnológicos se vuelven cada vez más imprescindibles en la comunicación entre el ciudadano y la entidad, con ello se busca brindar a los usuarios un mejor servicio.

Asimismo, después de una semana de entrar en pandemia, me parece que fue el 16 de marzo, se habilitó la mesa de partes virtual a través de un correo electrónico, con el fin de que no se detenga el trabajo, ahí se vio el esfuerzo de parte de la subjefatura del servicio al ciudadano por brindar una vía de comunicación más fácil y rápida para el ciudadano final. Ahora se están viendo

mejoras, pues se está trabajando en una plataforma digital para que cuando el ciudadano ingrese, pueda registrar su solicitud de trámite en Servir. Recién se está trabajando la plataforma, todavía está en etapa de análisis.

Además del servicio de acceso a la información también hay otro correo, este último ya existía desde hace tiempo. La idea es que se trabaje en un nuevo aplicativo donde se ingrese todas las solicitudes de acceso a la información; asimismo, se está trabajando el tema de casilla electrónica, el cual es un proyecto que está ya casi terminado, ello hará que la comunicación sea más rápida con el administrado.

4. ¿Considera que el portal web de Servir está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?

Sí, claro. El portal web es bueno. Entiendo que hay un esfuerzo de Servir con el gob.pe. Recién Servir se ha trasladado al gob.pe.

El fin es que el usuario pueda encontrar con mayor facilidad en gob.pe los servicios que brinda Servir, es decir, cuando el usuario ponga solicitudes en Google le aparezca lo que busca sin necesidad de que navegue mucho.

El portal de Servir si tiene la funcionalidad, pero como ahora está migrando al gob.pe, se está reestructurando un poco. Entiendo que es un proyecto a largo plazo que tendrá nuevas mejoras, pues se están basando en analítica web; hay un trabajo detrás que poco a poco va mejorando la funcionalidad de los sistemas orientados a la ciudadanía.

El portal gob.pe busca facilitar la forma al usuario con respecto a la búsqueda de servicio. Es un portal más amigable.

5. ¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?

Sí, yo como locadora tengo acceso al correo, pero un trabajador como CAS tiene acceso a otro tipo de herramientas como, por ejemplo, Google Play, donde se puede encontrar con mayor facilidad tanto los sistemas que se manejan como la información que pueda circular dentro de la entidad.

6. ¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?

Sí. En cuanto a los proyectos de tecnología de la información siempre van a estar encaminados a los objetivos de la institución, es decir, los proyectos siempre buscan cumplir con la visión y misión de la entidad.

Estas tecnologías ayudan a mejorar la relación del usuario con la institución porque ya se han enmarcado dentro de una meta y la parte usuaria se ve más comprometida, por tal motivo, desarrollar un proyecto de tecnología ayudará como soporte a dicha meta.

7. ¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la sub Jefatura de servicios al ciudadano de Servir?

El SGD representa un mecanismo de simplificación administrativa.

8. ¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan con optimizables?

Claro, el SGD es un sistema transversal, siempre hay mejoras que los usuarios solicitan, ello está basado en sus requerimientos y también va a depender de la persona, por ejemplo, algunos quieren reportes más específicos, otros ven el tema de la funcionalidad, por la performans del sistema, otros ven la rapidez.

Con respecto a los reportes que los usuarios solicitan, se debe tomar en cuenta que el sistema comenzó a funcionar este año, y a veces preguntan qué documentos falta atender y a pesar de que en el sistema se puede ver, no es tan sencillo, y por eso se tiene que preparar un reporte especial para atender este tipo de solicitud; en el sistema es un poco más complicado ver qué tipo de documentos tengo pendiente ya que estos últimos engloban a diferentes estados.

Por ejemplo, se tendría que atender ese punto, más que nada por el tema de las gerencias, qué quieren ver cuántos documentos están pendientes por atender o cuántos ya se han atendido.

9. ¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?

Sí, considero que la infraestructura es bastante buena en Servir, no hemos tenido problemas; si hubo inconvenientes, fue por el lado de los proveedores de internet, ya que, aunque está fuera de nuestras manos, impacta en el sistema

ya que los usuarios no pueden conectarse.

10. ¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?

Se trata de acompañar con videos virtuales, y aunque ahora en la pandemia es complicado hacerle seguimiento, hemos habilitado canales de comunicación como el correo o llamadas al celular para tratar de minimizar las preguntas que se puedan tener en el día a día. Ahora en trabajo remoto es complicado comunicar en masa.

Por ahora, el contacto es a través de correo electrónico, WhatsApp, pero son los usuarios quienes lo solicitan, nosotros no les hacemos seguimiento de ellos.

Al principio era complicado porque cuando se trabajaba de forma presencial, entre ellos se preguntaban sobre algo en específico, y así se minimizaban las preguntas a soporte, pero ahora en pandemia con el trabajo remoto, las preguntas van directamente a soporte.

11. ¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?

Si es accesible, aunque no hemos trabajado mucho el tema de lineamientos de accesibilidad, es decir, es accesible en el sentido de que se puede trabajar desde casa, pues está disponible las 24 horas. Con respecto a la accesibilidad con los estándares, aún no hemos implementado.

12. ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

Actualmente para tramites documentarios los usuarios utilizan el sistema de gestión documental y el envío de correos a mesa de partes virtual.

13. ¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjeftura de servicio al ciudadano de Servir?

Utilizamos el sistema, la idea es que servicio al ciudadano sea responsable de mesa de partes, recolecte información y se encargue de derivarla a las áreas internas, estas últimas elaboran la respuesta y luego regresa a mensajería. Por su parte, mensajería también está a cargo de servicio al ciudadano. Así, la subjeftura de servicio al ciudadano es el encargado de darles la respuesta final

a los usuarios.

14. ¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Si, actualmente se están implementando proyectos de mejora como la plataforma virtual y el tema de mensajería automática, pero a la fecha si se cumplen los requerimientos.

15. ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria?

Aún no hemos implementado ese tipo de control, podría ser un tema de archivarlos, pero igual se archivan documentos que han terminado su flujo.

Por otro lado, según la ley general, se filtra la documentación que no ha cumplido con los requisitos, es decir, si por algún motivo el expediente no pasa al área destino porque falta alguna documentación o por cualquier motivo que ellos determinen, de igual forma tienen que recibirlo, pero no lo registran aun en el sistema hasta que esté completo, cuando ya esté completo recién se pasa al sistema. Se le dice al administrado qué documento le falta, qué documento tiene que subsanar, se le da el tiempo de tres días para hacerlo. Si el administrado no subsana lo que se le dice, se le comunica que tiene un plazo para hacerlo.

16. ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación?

Al inicio de este año, con la implementación de este nuevo sistema si hubo una serie de capacitaciones que fueron dirigidas por la sub Jefatura del servicio al ciudadano. Por otro lado, a veces cuando el usuario lo solicita se le puede brindar una capacitación de acceso al documento.

La capacitación en un inicio fue difícil. El primer mes no se vio mucha demanda de los usuarios, había muchas consultas por resolver, yo creo que la capacitación básica fue bastante buena, no se podía alargar y era una hora para 15 personas. Se realizo durante 2 meses, pero era básico lo que le enseñaba, es decir, no se daba a detalle. Luego de la pandemia el sistema tomo más fuerza porque ya tenían que hacerlo todo electrónico; no tuvieron otra opción. Por eso al inicio de la pandemia sí hubo muchas llamadas, ya que por más que asistieron a las capacitaciones de diciembre, ya se habían olvidado hasta el mes de abril que reiniciaron con el sistema y tenían que volver a recordar. Sus preguntas si se habían revisado en la capacitación anterior pero no se acordaban, a un grupo

de personas se le dificultaba el tema del internet, para otros era complicado convertir un documento Word a PDF, ese tipo de cosas que seguro para tecnología es fácil, para los usuarios es un poco complicado; además había algunas opciones que ellos no entendían, entonces se les tenía que explicar, lo que pasa es que los criterios también no son tan amigables. Cuando nosotros les enseñábamos a buscar, ellos lo encontraban más rápido, eran dos botones distintos: buscar y filtro.

Para las capacitaciones, lo que hemos hecho son manuales, videos de cómo usarlo, porque en cuestión de funcionalidad si se cumple.

17. ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?

Estamos implementando un sistema de interoperabilidad de la PCM, para el envío de documentos entre entidades, está enmarcado también al tema de la simplificación operativa.

La idea con este sistema es enviar la documentación por una plataforma administrado por la PCM, en el cual se cumple con el objetivo de cero papeles e incluso las notificaciones son por correo electrónico. Se hace necesario implementar el sistema de la PCM.

ENTREVISTA N°5

1 ¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir han sido los adecuados?

Si, son los que están en el estándar a través de los medios sociales. Se puede ir mejorando, tenemos que observar al ciudadano, el cual a veces se acerca, como sabes hemos cambiado la mesa de partes, el cual ahora está en ENAP. Hemos puesto un aviso, no sé si continuar así, en el aviso decía que ahora Estamos en ENAP, eso lo hemos avisado en Facebook y en la página web.

2 ¿Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Tenemos lo necesario sin embargo siempre se está actualizando, ya que se están implementando nuevos módulos, nuevas plataformas, por ejemplo, acceso a la información ya tiene su sistema para poder hacerlo de forma electrónica, por eso siempre conversan con nosotros, cómo se puede hacer el registro, qué documentos, qué reglamentos o lineamientos han cambiado, entonces siempre estamos en constante comunicación, es importante para que ellos puedan conocer su proceso, ya que la sub Jefatura es transversal, por eso cuando las áreas hacen un cambio en la plataforma o en el proceso nos tienen que avisar.

Se nos comunica en el caso de que sea operativo invitamos a los mismos trabajadores de mesa de partes a la reunión, para que sepan cómo será ahora el manejo del sistema, qué cosas adicionales se puede colocar en el documento o alguna otra observación.

3 ¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?

En sub Jefatura hacemos que todo esté al alcance de la mano, hemos tratado de responder a través a través de los canales de comunicación: la mesa de partes, tenemos los correos, tenemos el correo de la jefa de área, con quien se pueden comunicar los ciudadanos. El problema que tenemos actualmente es que el ciudadano que piensa que enviar un correo es como enviar un documento, y pues nosotros manejamos la normativa 2744 en donde hay ciertos requisitos, entonces hay una diferencia en la comunicación la sub Jefatura lo cubre, sino yo me comunico o la jefa y le indicamos que los documentos tienen que ingresar como oficio con legitimidad pública tiene que haber una firma, y si hay anexos y el volumen es alto lo debe subir a la nube porque solamente se admite hasta 10 megas. Entonces eso es un problema que atendemos, también estamos ahí ayudando y asistiendo a los ciudadanos.

Nosotros le indicamos la normativa y que tiene ciertos requisitos, de lo contrario quedará observado a la espera que el ciudadano lo subsane. Todo se puede subsanar incluso la firma escaneada, no es tan complicado de subsanar, a veces hay complicación tecnológica, pero sí es institución pública se apoya de TI, y si es una persona natural le decimos que le tome una foto del documento y que lo envíe nosotros, lo procesamos lo convertimos en PDF y lo subimos al sistema. Siempre le damos alternativas.

4 ¿Considera que el portal web de Servir está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?

Hemos cambiado de portar ahora estamos en el gob.pe, y yo pienso que no es amigable debido a que se ve puras letras y enlace. El usuario está acostumbrado a ver más imágenes. Yo también revisó la página, les indicó si algo no se ve y ellos a veces nos dicen que por prioridad debe de haber ciertas cosas, pero también se ve que sea accesible.

5 ¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?

Ahora estamos trabajando con el SGD, y a través de este sistema se hace la comunicación y las reuniones la hacemos a través de Zoom, tenemos una plataforma de coordinación, en el cual nosotros nos mantenemos informados, si hay algún cambio, por ejemplo, para obtener la certificación ISO para tres de los servicios que brindamos, todos se nos comuniquen al sistema. Al menos en cuestión información, siempre se puede mejorar dependiendo del área, ya que hay áreas donde se necesita más información de normativa, por ejemplo, ahora las normativas están saliendo seguidas, tal vez una o dos al mes y mi área tiene que estar constantemente buscando si es que ha salido alguna nueva normativa, ver las reglas del juego, que nos obligan a tener ahora y a mí me gustaría que toda esa normativa nos llegue más rápido. Por eso, si hay alguna área que se está encargando de ver las normativas sería mucho más fácil para nosotros, pienso que la parte normativa es importante para toda la función.

6 ¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?

Nosotros como institución tratamos de hacer todo de la mejor forma, pero me gustaría que Servir tenga una plataforma para mesa de partes. Si bien hay ventajas con el correo, también hay desventajas; es ventajoso para el ciudadano ya que éste puede enviar todos los archivos que desea, sus dudas y nosotros respondemos, pero en una plataforma no va a ser así, porque si no subes un archivo no sirve de nada; por el contrario en el correo, una persona puede subir un Word, una imagen, un enlace, entonces ahí es donde se genera un mayor trabajo porque el usuario puede enviar por ejemplo 20 anexos, en 20 enlaces y entonces tenemos que descargar uno por uno y juntarlo en un archivo, en cambio en la plataforma tiene que convertir todos

sus archivos en PDF. El correo es más fácil para el ciudadano, pero bueno las entidades públicas tienen una plataforma que ellos mismos manejan para que puedan administrarlo. Para nosotros como Servir sería más fácil pedir una plataforma, pero también pensamos en el ciudadano y para él, el uso del correo es más fácil, pero por un tema de normativa tenemos que implementar la plataforma, pero también seguiremos trabajando con el correo para que los usuarios puedan hacerle seguimiento a su documento.

7 ¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la sub Jefatura de servicios al ciudadano de Servir?

Básicamente nosotros recibimos los documentos, pero la sub Jefatura también tiene su área de mensajería, ahí si tenemos problemas porque nosotros no somos los que producimos el documento, sino que lo enviamos, y para eso tenemos que comunicarnos con instituciones públicas de todo el Perú y a veces éstas no tienen correo electrónico o están desatendidos. Nosotros como sub Jefatura estamos a cargo del documento y tenemos que enviarlo y también esperar a que nos den el cargo porque dentro del proceso de notificación está la confirmación de que se ha recibido el documento. A veces cuando se le envía un correo a una persona natural o institución pública lo recibe, pero no responde ese correo, entonces nosotros no tenemos la certeza de que lo haya recibido y bueno debemos tener una prueba de recepción para poder cerrar ese proceso. Entonces es una de las dificultades tecnológicas que ha surgido porque antes cuando uno entregaba el documento en físico llegaban a la institución firmada y sellada, es decir, cuando ibas a una persona natural en su tercera visita lo dejabas debajo de su puerta y tenías constancia de que lo habías dejado debajo de la puerta de alguna forma tenías la certeza de que el documento ha sido enviado a su destino y actualmente algunas personas no responden y todas las instituciones públicas tenemos ese problema se han buscado diferentes soluciones algunos han implementado la casilla electrónica y lo que ahora se está trabajando por ejemplo es el buzón electrónico parecido a la casilla electrónica y se están haciendo nuevas normativas para que los usuarios de ese sistema de casilla electrónica para que puedan así tener un cargo de recepción del documento. Es algo nuevo que ha surgido porque no había esta notificación electrónica, y sí existía se iba a la casa y se entregaba el documento en físico así funcionaba antes ahora no.

8 ¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan con optimizables?

Sí si bien es cierto hay medios electrónicos aún hay que mejorar para que todo sea más fácil para el usuario lo cual es nuestra Misión y también para el operador por ejemplo a veces por mesa de partes presencia el ingreso un documento pero también estés enviado por mesa de partes virtual el detalle está en que son operadores distintos o también Algún usuario te enviaba un documento en la mañana y otra vez en la tarde Entonces tenemos que mejorar ese tipo de situaciones Y eso se hace de forma interna dándole baja en este caso algún correo que en sí no es nada grave se juntó con un documento y sea una sola respuesta al usuario.

9 ¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?

Pienso que sí, Servir estaba preparado porque nosotros ya manejamos el sistema SGD se había implementado como 2 meses y medio antes entonces teníamos ya un sistema el cual se podría correr y hacer trabajo a remoto es desidia teníamos las herramientas para empezar a trabajar por eso se coordinó y con mi jefa se decidió hacer una mesa de partes virtual la primera semana trabajamos sólo en eso y vimos Cuál sería la normativa y el procedimiento que se tenía que hacer a veces las normativas no están hechas para un sistema electrónico tuvimos que ver la 27 44 que nos habla de unos documentos trámite que se ingresa de manera física pero había que buscar las partes que hablaba sobre la vía electrónica notificaciones recibir documentos y todo eso y con la normativa y proceso pudimos sacar la mesa de partes virtual y para el 31 de marzo ya pudimos abrir para el público aunque servir siguió trabajando porque todo se maneja por el SGD entonces ya no era necesario ir oficina para sacar un documento en algunos casos sí porque a veces solicitaban el documento en físico o pedí escanéé el documento en físico pero la mayoría no tuvo problemas porque ella estaba el SGD

Se comenzó a trabajar con SGD a partir de enero y sí ha dado asistencia personalizada desde el primero de enero por eso ese mes ha sido bastante recargado las personas que no sabían cómo funcionaba el sistema el sistema se acercaba y además detectamos inconvenientes por lo menos para medio de febrero ya no teníamos esa carga de soporte que la gente solicitaba se veía todo un poco más relajado surgía uno que otro problema pero eso es más que todo para un sistema Pero ya es más que todo el sistema no me acuerdo la contraseña La Firma Cómo puedo hacer esto Cómo puedo hacer lo otro pero ya no era tanto de Cómo manejar el sistema si no temas de

funcionamiento. Me parece que para marzo ya todo estaba tranquilo lo que sí sucedió es que conectarse con la computadora, ya que ahí está toda la información. Entonces lo que se hacía era enviar el servidor hacia los domicilios otros se han conectado a través del VPN un sistema de conexión remota a la computadora directamente desde sistema podido Ingresar a su computadora y otros con SGD han trabajado el detalle con ese sistema es que interesa mucho la carga el problema es que cuando un usuario viene con un documento en físico y con el anexo Qué es un paquete lo que hacíamos era escanear el documento y recibir el paquete pero ahora todo eso escaneado ya no se puede recibir paquetes lo que pasaba es que en pandemia por ejemplo no se tenía acceso ese paquete entonces lo que se pedía era el escaneo del documento si bien es cierto eso no estaba subido SGD proformas digitales y lo sube en una plataforma de gestión entonces todo el archivo estaba escaneado pero no estaba subido al SGD y segundo que mesa de partes no se encarga de digitalizar documentos voluminosos de nosotros sí tenemos un operador de microformas digitales por ejemplo si un usuario solicitaba que le facilitarían el expediente y este era voluminoso si bien es cierto no sé tenía en el SGD pero sí se tenía en la línea de producción de micro forma digital, eso por suerte ya lo veníamos manejando antes y eso lo ve la sub Jefatura de servicio al ciudadano.

10 ¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?

Aparte del SGD parece que utilizan el Zoom o el meet y todos hemos tenido que aprender. Ahora hay un curso de transformación digital y nos enseña a utilizar diferentes plataformas que se puede utilizar para trabajo en equipo y la mayoría es a través del sumo trabajo por carpetas compartidas. Primero se plantea el curso y la gente se va escribiendo de acuerdo a la demanda se plantea otros cursos como siempre ha sucedido si en un curso hay más demanda abren otro curso, pero en esta oportunidad hay aproximadamente 23 personas en este curso de transformación digital la mayoría son sus jefes los que trabajan en otras áreas como TI y ciudadano ENAP. Si todos están trabajando.

11 ¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?

SGD de no lo vuelve el usuario si fuera una plataforma donde es el usuario quién llena sus datos tal vez ahí habría problemas para el usuario por el tipo

de documento que desea ingresar. Pero ahora con el correo es mucho más fácil para para el usuario hemos visto que hay entidades que tienen problemas con el peso de sus documentos ya indicamos que coloquen sus documentos en un Drive y que nos envíen el enlace para que el área puede descargar todo el documento.

12 ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

Actualmente a través del correo todavía no tenemos la plataforma virtual de mesa de partes, pero está en camino, pero por la coyuntura actual es el correo y cuando ya comience con la plataforma vamos a tener que darle más asistencia y por ahí tal vez otra alternativa también sería el correo.

13 ¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Los documentos se ingresan a través del correo nosotros lo descargamos si es necesario cambiar el tipo de archivo lo convertimos a PDF y así ya se sube al SGD los anexos y pueden ser de otro formato en el caso de que envíen videos o algún otro programa entonces ahí si hubiera que cambiar o modificarlo lo que hacemos Entonces sería subirlo al drive y enlazarlo.

14 ¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Sí hemos tenido que cambiar el proceso de recepción del documento y hemos incrementado el peso todo ha sido un constante trabajo con TI.

15 ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria?

Te refieres a los documentos que ingresan por mesa de partes o que salen de servir.

Ustedes ven el tema de gestión documentaria y tal vez manejan información obsoleta o innecesaria o a veces aquellas consideradas no validas o quizá documentos que no ingresan completos y son observados y que necesitan subsanarse.

Se recibe pero hay cierta documentación que no ingresa completa, entonces lo observamos y le decimos a ciudadanos lo que estamos observando y que necesita para subsanar eso e incluso a veces se realizan llamadas por qué algunas personas piensan que con enviar el correo ya está ingresado y ya no le realiza un seguimiento del correo o a veces te dice que su documento es muy pesado o a veces se envían los documentos en diferentes correos porque a veces el documento es muy pesado entonces en un correo te envío una parte en el otro otra parte y el problema surge En qué se trabaja con diferentes operadores a veces hasta han enviado 10 correos entonces ahí se tendría que hablar con la persona y decirle que lo envié en un solo Drive porque se supone que cada correo es un documento si fuera plataforma virtual no habría ese problema.

16 ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación?

Se está trabajando con él mismo personal desde antes de la pandemia pero siempre hay inducciones por ejemplo ahora que ha surgido es con la firma qué te dicen que están pegando una firma en word Entonces te preguntan si lo pueden recibir así antes por ejemplo en presencial no se recibía de esa manera La Firma pero ahora si se puede porque se supone y está contemplado en nuestro ley 20744 entonces sobre ese principio nosotros decimos que está bien entonces se puede recibir pegada la firma escaneada copia y eso tenemos que decir la mesa de partes.

17 ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?

Bueno lo que mencioné anteriormente es una forma de simplificación no podemos volver le decirle al señor de que vuelva a firmar a puño el documento, se supone que ya lo recibimos tenemos que observar las normas no le podemos dar facilidades al usuario y transgredir a las normas ya que está nos dice hasta dónde podemos dar las facilidades.

18 ¿La gestión documentaria empleada en la sub Jefatura de servicio al ciudadano responde a un plan estratégico u operativo de Servir?

Desde que comenzamos a trabajar con el SGD ya teníamos un lineamiento que estandarizaba qué tipo de documento sale por ejemplo el oficio los memorandos la carta para qué son eso fue a partir del 31 de diciembre del

año pasado y es interno y eso era para ordenar a nivel documental.

Y eso cumple con un Plan estratégico u operativo de Servir.

Claro es para poder trabajar con el sistema de gestión documentaria y entonces se buscaba estandarizar los documentos como oficios cartas por ejemplo los oficios son de entidad y si nos tenemos que comunicar con un ciudadano se utiliza la carta entonces todo eso tenía que estandarizarse y era necesario buscar una normativa y ver qué harías pueden enviar un oficio por ejemplo la subjefatura del servicio al ciudadano no puede enviar oficios , eso está en la normativa de los lineamientos de gestión documental Y bueno ya tiene incluso una directiva y todo.

ENTREVISTA N°6

- 1. ¿Consideras que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la subjefatura del servicio al ciudadano de SERVIR han sido los adecuados?**

Ahora en pandemia, el correo electrónico se ha utilizado como un canal de mesa de partes virtual para el trámite documentario, yo he utilizado ese correo para solicitar una constancia de trabajo y se ha podido canalizar bien en poco tiempo, pero aun así considero que no sólo debería de ser por correo, sino que debería de haber todo un sistema. Por ejemplo, cuando yo ingresé a la página web de San Marcos para solicitar una constancia de egreso, pude realizar el trámite a través de una plataforma; Servir también debería de tener una plataforma para permitir el ingreso al usuario y además, que este pueda subir sus documentos en PDF, escaneado, con firma; por ejemplo, eso no se ha dado y tampoco se ha considerado.

Considero que a través de una plataforma todo sería más ágil y los usuarios que registren alguna solicitud puedan hacerle seguimiento, por ejemplo, cuando yo ingrese a la plataforma de San Marcos le pude hacer el seguimiento a mi constancia en qué etapa estaba, si ya salió el trámite documentario y pasó a la facultad de ciencias sociales, sin necesidad de ir a la institución o llamar a algún anexo.

- 2. ¿Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?**

Considero que los usuarios manejan los términos de trámite documentario o gestión

documental, pero muy poco se habla de gobierno electrónico; ahora, en el contexto de pandemia todos saben que es importante contar con una plataforma implementada, es más, cualquier institución del estado o privada debería tenerla, para eso, el personal de una institución debería de saber que significa adaptar nuestra labor bajo el concepto de gobierno electrónico, ya que esto ayudaría a los trabajadores en sus actividades laborales, y se trabajaría para conseguir los objetivos de la sub Jefatura del servicio al ciudadano. Dentro de la sub Jefatura del servicio al ciudadano, en el área de archivo central, no se habla mucho de gobierno electrónico, se habla de gestión documental y de digitalización de documentos, pero de gobierno electrónico no.

3. ¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?

Sí, definitivamente. Hoy en día se ha visto que realmente se necesitan esas herramientas tecnológicas para poder trabajar desde nuestras casas, por ejemplo, el personal de archivo central trabaja de forma remota y justamente estas herramientas tecnológicas nos lo han permitido.

4. ¿Considera que el portal web de Servir está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?

No considero que sea así, ya que carece de ese sistema que mencioné anteriormente, el correo electrónico se ha implementado para resolver una necesidad de forma inmediata, porque la atención al ciudadano no podía para servicio, es decir, se tenía que dar continuidad al servicio. Actualmente, no se cuenta con las herramientas necesarias. Así que, el portal no tiene un sistema para que el ciudadano pueda ingresar sus requerimientos, sólo cuenta con correo, por ejemplo, no hay una forma directa para que solicite un documento, tampoco es que le pueda dar seguimiento directo a su documentación. Servir debe tomar ejemplos como San Marcos, para que el ciudadano pueda ver en qué etapa se encuentra su documento y finalmente pueda obtener lo que ha solicitado.

5. ¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?

Sí, ayudan definitivamente, y no sólo con el trabajo remoto sino también de forma presencial.

6. ¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan

a mejorar la relación usuario e institución?

Sí, ya que mejora la relación usuario e institución, es más, ahora nos ha ayudado bastante porque hemos dado continuidad a nuestro trabajo y así, hemos podido brindar una respuesta al ciudadano.

7. ¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la sub Jefatura de servicios al ciudadano de Servir?

La digitalización del documento nos ayuda, ya que se acorta el tiempo de respuesta.

8. ¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan con optimizables?

Nosotros utilizamos la digitalización y los correos para dar respuesta, pero siempre se conversa con TI para implementar alguna mejora.

9. ¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?

Bueno, eso tiene que ver con el área de TI. Archivo central siempre coordina con el área de TI y siempre hemos visto esa predisposición de trabajar o buscar herramientas tecnológicas que nos ayuden en nuestras actividades. Eso es lo que percibe el área de archivo central, pero pienso que en otras unidades orgánicas de servicio también.

10. ¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?

Sí, cuando hay alguna herramienta que nosotros debemos utilizar siempre nos brindan a todos los trabajadores una capacitación antes, y además, siempre hay seguimiento, por ejemplo, si ahora en adelante se va a implementar en el archivo central una herramienta tecnológica que nos ayude en nuestras actividades, TI nos capacitan.

11. ¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?

No, porque una mesa virtual por correo no es accesible para todos.

Me parece que se está implementando un sistema, no a través de un correo sino un sistema de trámite documentario virtual, que no es igual a la mesa de partes virtual.

Por ahora, entiendo que se está convocando la orden para que una persona jurídica puede implementarlo.

12. ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

Ahora es presencial, pero también lo pueden tramitar a través del correo de mesa de partes virtual.

13. ¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Por ejemplo, cuando hablamos de la gestión documentaria de transferencia, quiere decir, que una unidad orgánica transfiere documentación al archivo central; está tiene que ser a través de anexos de formatos establecidos; entonces ahí llega la documentación al archivo central con las formalidades del caso.

En la primera parte del proceso, la documentación llega en dos juegos porque así lo envía la unidad orgánica. La Señora Susana como sub jefa de servicio ciudadano es quien firma y se queda con uno, y ese cargo tiene que regresar a la unidad orgánica que envió desde un inicio.

En el caso de archivo central, la documentación pasa por procesos técnicos, por ejemplo, si una unidad orgánica remite un memorándum a la señora Susana, con asunto del archivo central, este luego se deriva al analista de gestión documentaria y archivo central, una vez que llegue la documentación al analista, éste brinda una respuesta o si es para conocimiento lo archiva.

Se tiene que entender que hay actividades que se dan en el archivo central y otras distintas las que se dan como parte de la gestión documental de transferencia. El archivo central recepción toda la información de todas las unidades orgánicas de Servir.

14. ¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la sub jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Nosotros tenemos un sistema de gestión documental, pero éste no cumple los objetivos de archivo central, en el caso de sub jefatura de servicio al ciudadano, cuentan con un sistema propio de gestión documental. Con respecto al sistema del archivo central, esta área no le da el uso a su sistema porque necesita una reestructuración, es decir, no se ajusta a las necesidades del archivo central; ya se

ha hablado con TI sobre eso. Así, es necesario hacer cambios o actualización al sistema para que archivo central lo puedo utilizar.

Con respecto a la gestión documentaria de la subjeftatura del servicio al ciudadano, si se cuenta con un sistema que cumple con los objetivos propuestos, debido a que ya no es necesario proyectar o hacer un informe en papel, sino que el informe se puede realizar en el mismo sistema documental y con una firma electrónica; con eso, por ejemplo, se evita utilizar papel. Asimismo, como se mencionaba antes, los analistas y especialistas emiten sus informes y lo firman, Presidencia ejecutiva emite resoluciones y ya sale con su firma, entonces si cumple con el objetivo.

15. ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria?

Como archivo central, una manera de controlarlo es que no se pueda sacar copias y copias de un original, por ejemplo, una orden de servicio de la subjeftatura tenía dos juegos del original, un juego se adjuntaba al comprobante de pago y lo que hacía la subjeftatura era quedarse también con una copia de estado de servicio, pero era algo innecesario. Por eso, la subjeftatura de abastecimiento ya no transferirere órdenes de servicio, tiene hasta el año 2016 pero del año 2017 y 2018 en adelante ya se evitó; archivo central fue quien lo sugirió. Antes tanto tesorería como abastecimiento nos transferían órdenes de servicio, sólo que abastecimientos nos transfería la orden de servicio y tesorería nos transfería todo, el comprobante de pago y la orden de compra, ahora ya no se genera esta documentación innecesaria y archivo central no recibe muchos papeles.

16. ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación?

Sí, se dan las capacitaciones cuando se utiliza un nuevo sistema y dichas capacitaciones siempre se actualizan, es decir, se vuelven a dar.

17. ¿Se ha puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?

Tengo entendido que no.

ENTREVISTA

1. ¿Considera que los medios electrónicos utilizados para la difusión del servicio de mesa de partes virtual de la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir han sido los adecuados?

Si, pero también considero que estamos en proceso de mejora como todas las entidades públicas, ya que con el transcurso del tiempo se han ido presentando inquietudes de los ciudadanos que vienen a realizar sus trámites. Así, han surgido algunas interrogantes durante la pandemia que han sido absueltas en el momento oportuno; sin embargo, todavía seguimos en proceso de aprendizaje.

Por ejemplo, a pesar de que el canal telefónico cuente con anexos habilitados para recibir llamadas para transferencias y derivaciones en las áreas respectivas, durante la pandemia se ha visto que el personal de Servir ha tenido inconvenientes con este asunto, debido a que no se ha implementado ni direccionado los medios necesarios para la realización de consultas, es decir, si hay anexos, pero deberían complementarse más. Esto ha sido siempre, no solamente en la pandemia.

2. ¿Considera que existe información interna necesaria acerca de la aplicación del Gobierno electrónico en la sub Jefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Como trabajadores de Servir, recibimos constantemente capacitaciones y charlas en ciertos periodos, uno de ellos, el cual es vital, es el sistema de documentación; dicha capacitación resulta básico, fundamental y muy cotidiano porque es un soporte que se usa diariamente; si el sistema no funciona lo que va a pasar es que no se va a brindar un servicio satisfactorio y con rapidez en mesa de partes o en el servicio de atención al ciudadano de Servir.

3. ¿Considera que las nuevas herramientas tecnológicas mejoran el acceso a la información para el ciudadano?

Si. Ahora se ha implementado diversas maneras de estar en contacto o en comunicación con los usuarios, también se tiene el apoyo de las redes sociales (Facebook) en donde se están dando las conferencias y seminarios de manera virtual, además, ahora se tiene en Google plays. Por otro lado, también se tiene la biblioteca de la escuela de la ENAP de Servir que siempre ha brindado cursos, es decir, es un panorama abierto que la ciudadanía tiene para escoger, tal vez haya inconvenientes con los horarios por el tema de la jornada laboral y los cambios que hubo en la pandemia, pero si se está dando continuidad todos los días. Así, Servir se encarga justamente de la modernización del aprendizaje, de procesos, para las

personas que trabajan, así como para los funcionarios públicos en todas las entidades.

4. ¿Considera que el portal web de Servir está preparado para brindar servicios básicos para la atención de los ciudadanos?

Si. Y no solamente da servicios básicos, el portal de Servir es como la imagen, cuando uno ingresa encontramos diferentes secciones, tenemos la gerencia del sistema de recursos humanos, sección de supervisión, talento Perú, ley del tránsito, la ley Servir y la sección de políticas, en esta última están orientación y consultas, donde los abogados absuelven diferentes interrogantes.

Las personas que ingresan a la página web encontrarán diversas secciones para que puedan escoger, por ejemplo, para realizar consultas tenemos el canal CECI; también tenemos lo que es el registro de títulos, el cual es para consultas sobre las publicaciones de sus títulos, además, se cuenta con el acceso a la transparencia, entre otros, pero los más usados son los que mencione. En el acceso a la transparencia los usuarios descargan los formatos, completan sus datos y lo envían a mesa de partes virtual o a veces, en su defecto, de manera presencial.

5. ¿Considera que los canales de comunicación tecnológicos le ayudan de manera eficaz en los procesos cotidianos de sus actividades laborales?

Si. Como lo mencionaba, el pilar aquí es el SGD, aunque también manejamos otros sistemas para darle continuidad a los procesos administrativos. El sistema sirve de gran ayuda a Servir y otras entidades del estado.

6. ¿Se percibe que las tecnologías de información y comunicación ayudan a mejorar la relación usuario e institución?

Si. Porque lo primero que se ha implementado por la pandemia es justamente el canal virtual, más que todo, casi el 90% es virtual, entonces esto les da facilidades a los usuarios para cuidar su salud y el de los demás en este contexto de pandemia, es decir, no necesariamente tienen que salir de sus casas, sino que desde su propio lugar pueden realizar sus trámites con el apoyo de las redes sociales, de la página web de Servir, el cual es está disponibles las 24 horas; por otro lado, también contamos con el apoyo de la mesa de partes virtual quienes gestionan los documentos. Casi todo es informático, se puede decir más del 90%.

Asimismo, pienso que sí hay una buena relación entre el sistema informático y la ciudadanía, pero también creo que como toda entidad siempre hay un desequilibrio, siempre hay algo que agregar, algo que corregir y algo que modernizar. A veces hay un pequeño desliz en los aplicativos, y no podemos brindarle algún tipo de orientación.

Cuando el personal se acerca aquí a realizar algún tipo de seguimiento porque no tenemos los mecanismos suficientes o necesarios para brindar este tipo de información, ahí si existe un pequeño desliz, algo defectuoso por decirlo así, pero que se puede corregir, se puede mejorar y también se está trabajando en eso. Se han habilitado algunos anexos en el canal telefónico para las consultas, denuncias, reclamos, asesorías, cursos y capacitaciones. Por otro lado, también pueden solicitar documentos administrativos en la página web.

A través del acceso a la información pueden consultar cómo realizar su registro de título y también el tiempo que toma hacerlo, así se le ayuda al usuario a optimizar sus tiempos.

7. ¿Qué tipo de mecanismos electrónicos utilizan para la simplificación administrativa de la sub Jefatura de servicios al ciudadano de Servir?

Tenemos todas las herramientas y los mecanismos para poder brindar servicios eficientes, por ejemplo, ellos vienen y se sabe que el registro de título y fedateo toma aproximadamente 30 minutos, entonces con las herramientas necesarias que tiene Servir, sea el canal virtual o consulta de registro, lo realizamos en menos tiempo. A veces surgen pequeños inconvenientes en el momento, por ejemplo, el ciudadano no conoce sobre cuál es el requisito mínimo y se acerca sin una declaración jurada, o tal vez fue porque no lo ubico en el sistema web, por eso aquí se le proporciona el formato de declaración jurada para que ellos puedan completarlo. También sucede con los accesos a la información pública, que igual se puede descargar en la página web de servir. Con respecto a la respuesta, es opcional, ya que la puede solicitar a través de su correo electrónico y de esta manera se le notifica al correo.

8. ¿Considera que los medios virtuales que actualmente utilizan con optimizables?

Los medios virtuales de cierta manera si, nosotros utilizamos el sistema de gestión documental y otros sistemas más, el inconveniente que se puede presentar es por el tema de los horarios, o tal puede suceder que la persona no envíe un documento en formato pdf o de repente, hay un documento observado o un archivo que no se puede abrir. Si un documento es observado el usuario tiene que volver a enviar su documento corregido, en ese sentido, no se está rechazando, sino que se le está dando facilidades para que lo pueda corregir y darle continuidad al proceso de trámite también.

Lo que yo sugeriría en este contexto de pandemia es ponerles más atención a las encuestas o lo que es el buzón de sugerencias, porque también como entidad esto nos sirve como un termómetro para conocer las inquietudes de los ciudadanos. Nosotros como entidad, debemos conocer la percepción que el ciudadano tiene sobre nosotros desde su primer contacto, ello para mejorar algunos aspectos sobre el servicio de atención al ciudadano.

9. ¿Considera que se cuenta con buena infraestructura tecnológica para ampliar las herramientas virtuales que actualmente se utilizan?

Esa información yo creo que la podría proporcionar mejor la subjefatura de tecnología, creo que no soy la persona adecuada para mencionar si tenemos la tecnología del año, estamos actualizados, pero no es lo necesario para la realización diaria de la jornada laboral. Por otro lado, si contamos con herramientas que nos ayuda como, por ejemplo: el escáner, los sellos, las redes para las conexiones de las llamadas, la fotocopidora, la tiquetera, la cual es primordial, porque si se malogra la tiquetera no podemos generar el expediente, por eso siempre los chicos de tecnología de la información están revisándolo para evitar algún tipo de defecto o avería.

10. ¿La implementación de herramientas virtuales se acompaña con seguimiento y capacitación?

Si. En todos los aspectos, por ejemplo, he recibido capacitaciones desde el primer momento que llegue, y bueno, he aprendido mucho. No solamente se han dado capacitaciones aquí, sino que también en la recepción central.

11. ¿Considera que la plataforma virtual para realizar trámites documentarios es accesible e inclusivo para los usuarios?

Sí. Aunque también considero que tenemos que mejorar bastante por el flujo de recarga diaria ya que contamos con más tecnologías, demanda, incremento de las denuncias y reclamos, en cuestión a los documentos administrativos que ingresan también se observa un incremento, esto puede ocasionar que el sistema colapse. Por eso, los trámites se pueden realizar en la mesa de partes virtual y mediante trámite documentario presencial; en el caso del trámite virtual es por correo y las inquietudes o consultas se reciben y atienden por ahí.

Aunque como todas las entidades públicas, hay momentos que de repente por la gran demanda el sistema no funciona bien o tal vez, no se puede enviar algún tipo de archivo porque pesa mucho.

12. ¿Mediante qué tipo de plataforma virtual los usuarios pueden realizar trámites documentarios?

Bueno tenemos 2 canales de atención: la mesa de parte virtual de Servir y el correo electrónico, así que, lo que es el trámite documentario es únicamente por la mesa de partes virtual; aunque si de repente tienen alguna duda pueden enviar un correo a la mesa de partes virtual o lo puede traer presencial, también contamos con un canal CECI en donde se pueden absolver dudas en un plazo de 7 a 10 días hábiles.

Únicamente hay una mesa de parte virtual que es la web por donde ingresan todos los documentos de manera general, en el canal CECI no se pueden ingresar documentos, pero se puede realizar una consulta, lo que quiere decir, por ejemplo, cuando una persona registra un título, este trámite lo realiza de manera presencial y claro está, lo tiene que hacer el titular. Así, las facilidades que se dan es que a través del correo o del canal CECI ellos pueden ingresar su consulta, por ejemplo, si son CAS o incluso no saben en qué régimen se encuentra laborando. Si anteriormente se les mencionó el proceso de trámite y los requisitos, es más rápida la atención.

13. ¿De qué manera se gestiona la documentación interna de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Lo que hacemos en mesa de partes es recibir los documentos y escanearlos, luego se derivan al área correspondiente, que estén consignadas en el número de expediente y con esto las secretarías ya lo pueden ver en sus áreas, luego de ello lo derivan a los especialistas de acuerdo con la categoría, ahí termina todo el proceso. Luego los documentos que están almacenados aquí, los cuales han ingresado durante el día, son trasladados a la mesa de partes principal, pero me parece que hay un tiempo límite para que lo puedan llevar.

14. ¿El diseño de gestión documentaria actual cumple con los objetivos de la subjefatura de servicio al ciudadano de Servir?

Si, porque al momento de recibir el documento lo que hacemos es registrarlo, lo escaneamos, lo derivamos al área, hay un tiempo promedio para derivarlo, para que ellos lo puedan trabajar y estar avanzando, entonces ahí termina toda la atención como mesa de partes; de aquí para adelante es un trabajo para los especialistas y las secretarías o asistentes que reciben el documento.

No hay que olvidar que parte del proceso de mesa de partes es consignar la documentación en el sistema de trámite documentario, y también mencionar las indicaciones, observaciones o de repente si está portando un CD o USB.

Al realizar la gestión de trámite documentario en un tiempo promedio como se ha establecido, cumple con los objetivos propuestos y esa es justamente nuestra misión.

15. ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria?

Toda la documentación que ingresa es sensible para nosotros, tanto en carpetas, USB, CD, files o cajas, o paquetes que contengan libros, revistas. Antes de la pandemia se les entregaba a las secretarias, para que ellas lo deriven, este tipo de información es bien custodiado por el archivo central, el cual es un área de la subjefatura del servicio al ciudadano; ahora en pandemia los documentos están siendo escaneados, asimismo siguen siendo llevados y almacenados al archivo central de Servir. Así, debemos de entender que no hay ninguna información obsoleta o sin validez para nosotros, por el contrario, para mesa de parte los archivos son considerados un activo de alta importancia que tiene que pasar por un canal de atención, que en este caso es mesa de partes, así son almacenados correctamente, custodiados y también monitoreados por nuestra jefa, la Dra. Susana Arenas.

16. ¿Existen capacitaciones previas para el manejo de la documentación?

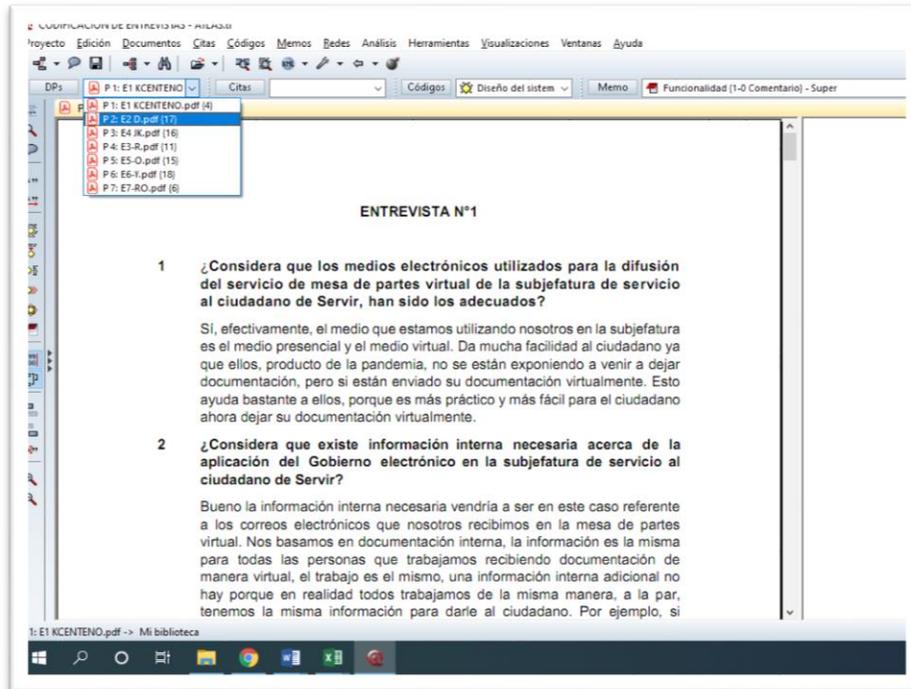
Si, claro. Y contamos con el apoyo del archivo central.

17. ¿Se han puesto en práctica tareas de simplificación administrativa para la conversión de procedimientos administrativos en soporte electrónico?

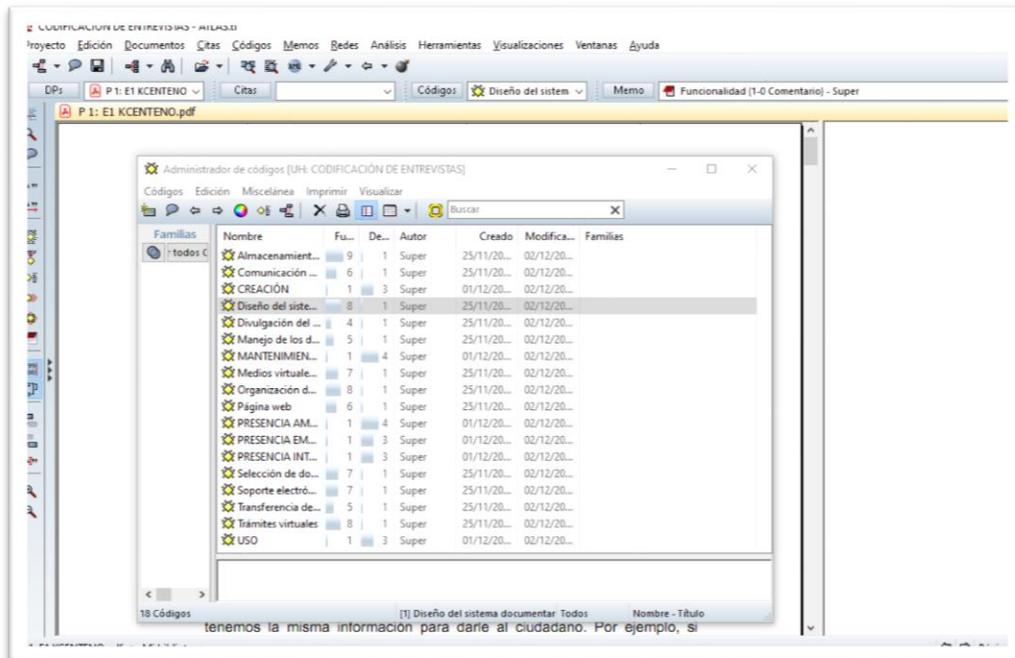
Si. En primer lugar está el sistema de gestión documental, por ejemplo, a veces los usuarios presentan sus trámites por la mesa de partes virtual y luego lo quieren presentar en la mesa de parte presencial, entonces a veces traen uno o dos tomos que pueden ser 100, 200, 300 documentos, y lo que sucede es que los ciudadanos desconocen que ya no lo deben presentar por el canal presencial si ya lo han presentado anteriormente por la mesa de parte virtual, entonces ahí lo que se usa es un filtro para la búsqueda del documento, y ese filtro ayuda a saber si el documento ya ha sido ingresado, si es así, si el documento ya ha sido registrado, lo único que se hace es consignar el número que se le generó en el canal virtual; con eso se evita que se presente 2, 3, 4, 5 documentos del mismo contenido y genere 5 o 6 expedientes.

Anexos 7: Pantallazos del procesamiento de la información en el software Atlas ti.

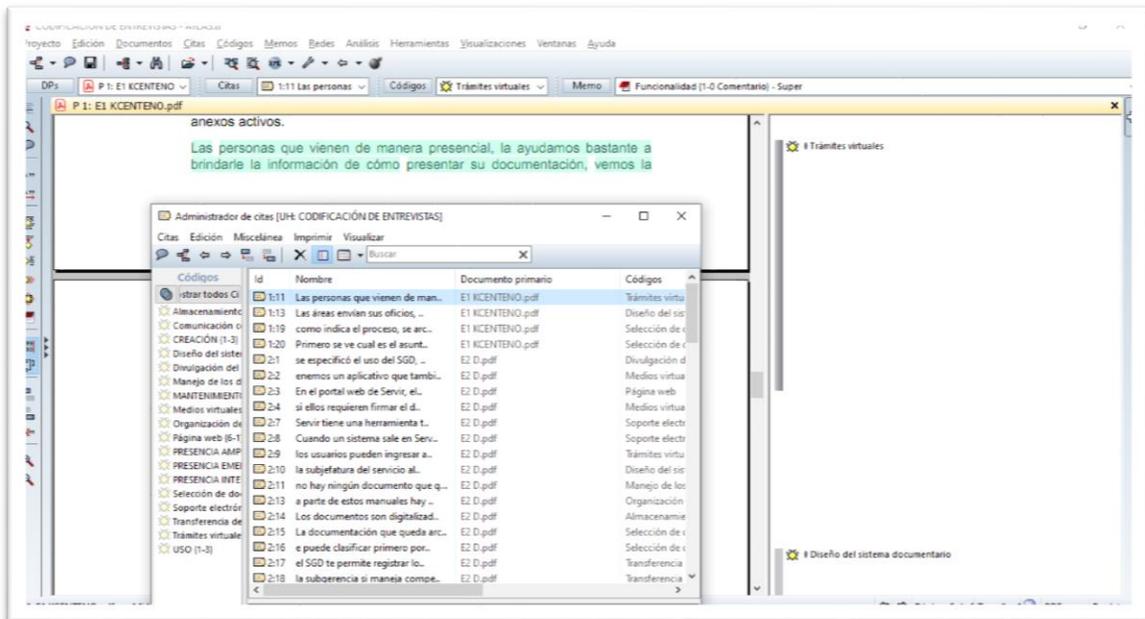
Entrevistas subidas al software Atlas ti.



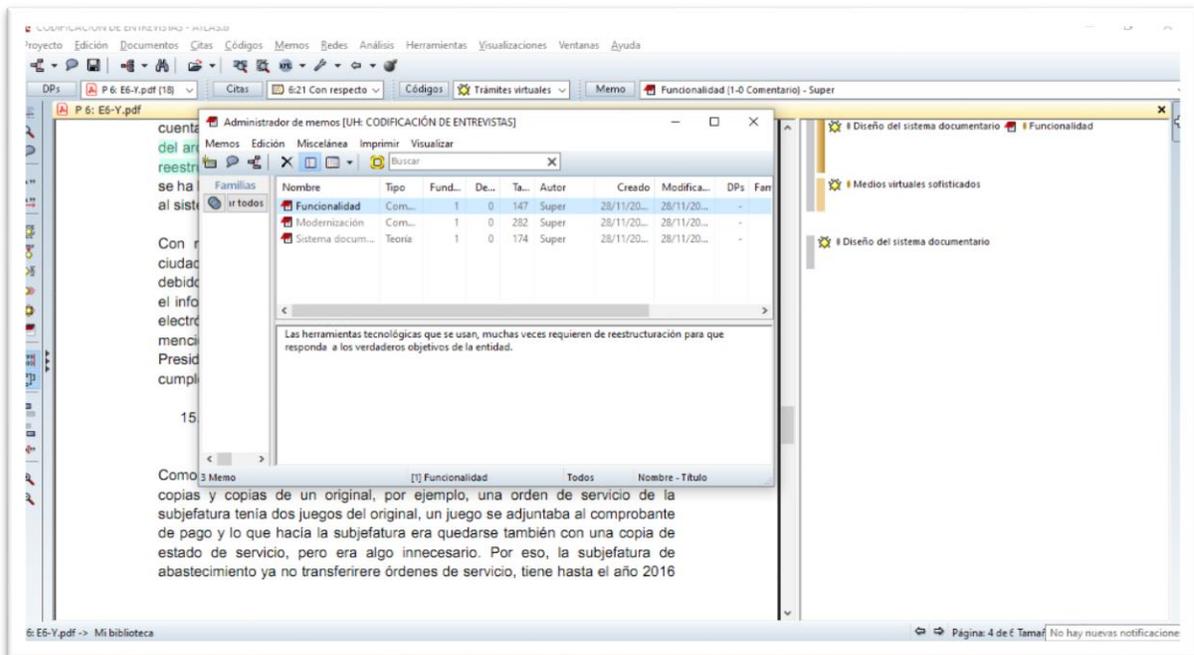
Creación de códigos



Vista de Citas



Vista de Memos



Vista de Redes

Administrador de vistas de red [UJ: C:...

Nombre	Tamaño	Citas	Autor	C
figura 2 - presencia am...	15	14	Super	02/12/...
figura 3 - presencia inter...	15	16	Super	02/12/...
GOBIERNO ELECTRÓNICO...	40	84	Super	02/12/...
GOBIERNO ELECTRÓNICO...	0	0	Super	02/12/...
TABLA 1 - EXPLICACIÓN...	40	84	Super	02/12/...

GOBIERNO ELECTRÓNICO-GESTIÓN DOCUMENTARIA

Red Nodos Vinculos Diseño Presentación Especiales Ayuda

is part of is associated with

PRESENCIA EMERGENTE PRESENCIA AMPLIADA

Comunicación con el usuario

Medios virtuales sofisticados

Divulgación del servicio

Página web

Soporte elec...

21 52 65 32 22 66 35 59

Cita:27 Servir tiene una herramienta t... (3.857-3.974) 100%

Página: 4 de 6 Tamaño: 1 PDF Predeter

Vista de Familias

Administrador de familias de documentos primarios [UJ: CO...

Nombre	Ta...	Autor	Creado	Modifica...
ANÁLISIS DOCU...	0	Super	02/12/20...	02/12/20...
ENTREVISTAS E...	7	Super	02/12/20...	02/12/20...
LISTAS DE OBSE...	0	Super	02/12/20...	02/12/20...

Documentos primarios en familia:

Documentos primarios que no e...

P 1: E1 KICENTENO.pdf (4)
P 2: E2 D.pdf (17)
P 3: E4 R.pdf (16)
P 4: E3 R.pdf (11)

3 Familias No hay familia seleccionada

15. ¿Bajo qué criterios se controla el incremento de documentación obsoleta o innecesaria?

Como archivo central, una manera de controlarlo es que no se pueda sacar copias y copias de un original, por ejemplo, una orden de servicio de la subjefatura tenía dos juegos del original, un juego se adjuntaba al comprobante de pago y lo que hacía la subjefatura era quedarse también con una copia de estado de servicio, pero era algo innecesario. Por eso, la subjefatura de abastecimiento ya no transferiré órdenes de servicio, tiene hasta el año 2016

al al sistema necesita una vivo central; ya actualización

el servicio al s propuestos, apel, sino que con una firma mo, como se as y lo firman, entonces si

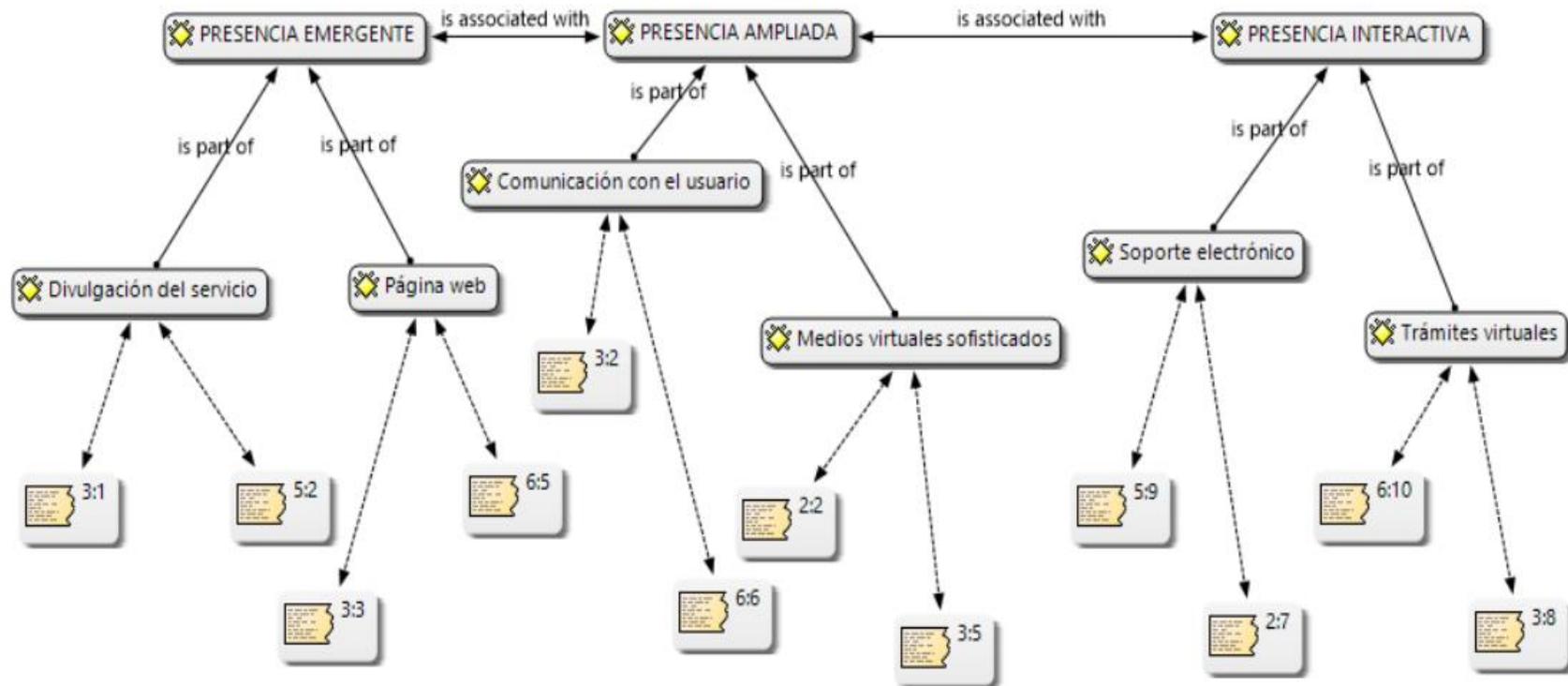
Diseño del sistema documentario

Medios virtuales sofisticados

Diseño del sistema documentario

Página: 4 de 6 Tamaño: 1 PDF Predeter

Anexo 8: Redes semánticas de la categoría Gobierno electrónico



RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0054 – 2021 – UCV – ATE – EPG

Ate, 18 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **PINEDA CHÁVEZ, CARLA INÉS** solicitando autorización para sustentar su Tesis **Análisis del Gobierno electrónico en la gestión documentaria de la Subjefatura de servicio al ciudadano de SERVIR Lima, 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) Bachiller **PINEDA CHÁVEZ, CARLA INÉS**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis: **Análisis del Gobierno electrónico en la gestión documentaria de la Subjefatura de servicio al ciudadano de SERVIR Lima, 2020** presentado por **PINEDA CHÁVEZ, CARLA INÉS**.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dra. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez
Secretario	: Mg. Sonia Lidia Romero Vela
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Mg. Jannett Maribel Flórez Ibarra

Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Escuela de Posgrado
Día	: 21 de enero de 2021
Hora	: 2:00 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Helga Ruth Mejo Marrero
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate