



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en
una Escuela Superior Técnica, 2021**

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

AUTORA:

Asenjo Fernández, Bereniz Efigenia (ORCI: 0000-0002-6199-3419)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCI: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por su infinita generosidad y misericordia.

A mis amados hijos Thiago y Enzo, quienes a su corta edad comprenden la importancia de mi crecimiento profesional y me alientan a continuar con esta meta personal. A mis padres Francisco y Graciela quienes con su amor incondicional y con el pasar de los años siempre han estado al lado mío para sostenerme y apoyarme, transmitiéndome constancia y perseverancia.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme las facilidades para continuar los estudios de Post Grado en tiempos de pandemia.

A la Escuela Superior Técnica de Sencico por permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación.

A mis asesores: doctora Yolanda Felicitas Soria Pérez y al magister Gilmer Segundo Nerulck Iglesias Martinez por transmitirme sus sabias enseñanzas y brindarme su apoyo constante ante las interrogantes planteadas durante la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización:	20
3.3 Escenario de estudio.....	21
3.4 Participantes.....	22
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.6 Procedimientos	24
3.7 Rigor científico	24
3.8 Método de análisis de datos	25
3.9 Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

Índice de Tablas

Tabla 1: Escala de valores difusos del nivel de madurez.....	19
Tabla 2: Participantes seleccionados para la entrevista.....	22

Índice de figuras

Figura 1: Índice de gobierno digital OCDE – resultados 2019.....	15
Figura 2: Modelo de gobernanza digital.....	17
Figura 3: Modelo de gobierno digital del Sencico.....	18

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el proceso de implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, con la finalidad de conocer las características y factores particulares de esta implementación y así lograr cumplir con los principios y lineamientos del gobierno digital establecidos en el Plan de gobierno digital. El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo mediante una entrevista de 19 preguntas a siete participantes y el análisis documental de información relacionada con la categoría general que fue gobierno digital, para posteriormente continuar con la recolección, análisis y síntesis de datos y proceder a la triangulación como método de análisis de datos. En los resultados de las entrevistas se demostró que la implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico viene contribuyendo con brindar un servicio público accesible y oportuno para la ciudadanía; es así como Sencico el año pasado, durante la pandemia de Covid-19, en el ámbito educativo implementó las plataformas de Microsoft Teams, Cisco Webex y Smowl con la finalidad de continuar con el desarrollo del año académico 2020. De la misma forma, en el ámbito administrativo Sencico implementó la Mesa de Partes Virtual, una plataforma web que se encuentra disponible las 24 horas del día y los siete días de la semana. Se observó que hubo una adecuada adaptación a dichos servicios digitales por parte de los usuarios tanto internos como externos; además, se observó un gran compromiso y apoyo por parte de la alta dirección en la implementación del gobierno digital.

Palabras clave: Gobierno digital, transformación digital, plan de gobierno digital.

Abstract

The general objective of this research was to analyze the process of implementation of digital government in the Technical High School of Sencico, in order to know the particular characteristics and factors of this implementation and thus achieve compliance with the principles and guidelines of digital government established in the Digital Government Plan. The present research was developed under a qualitative approach through an interview of 19 questions to seven participants and the documentary analysis of information related to the general category that was digital government, to after collecting, analyzing and synthesizing data, proceed to triangulation as data analysis method. The results of the interviews showed that the implementation of digital government in the Technical High School of Sencico has been contributing to providing accessible and timely public service for citizens; for example, during the Covid-19 pandemic, in the educational field, Sencico implemented the Microsoft Teams, Cisco Webex and Smowl platforms in order to continue with the 2020 academic year. Additionally, in the administrative field Sencico implemented the Virtual Service Desk, a web platform that is available 24 hours a day and seven days a week. It was observed that there was an adequate adaptation to these digital services by both internal and external users; in addition, a great commitment and support was observed from senior management in the implementation of digital government.

Keywords: digital transformation, digital government, digital government plan

I. INTRODUCCIÓN

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016) aconsejó al Perú seguir una agenda de reforma integral de la Administración Pública que promueva una coordinación más robusta de todo el Gobierno liderada por el centro de gobierno, aprovechando el gobierno digital para tener un gobierno más abierto, transparente y limpio, con el fin de fortalecer la toma de decisiones, la reducción de costos y la mejora de la calidad de los servicios a los ciudadanos y a las empresas para elevar los resultados.

En el Perú, el gobierno electrónico se dio inicio dando un fuerte enfoque a la implementación de tecnologías de información y la comunicación (TIC) y al establecimiento de un marco legal como ejes fundamentales en la adopción de un gobierno digital (Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, 2011).

En la región podemos ver algunas experiencias, como por ejemplo Uruguay, donde se entiende como gobierno digital a una entidad que es abierta y cercana con el ciudadano, es inteligente y eficiente en la toma de decisiones e implementación de políticas, es un gobierno confiable en su interacción digital y además es un gobierno integrado en todos los niveles de gobierno y con la sociedad civil y empresarial. Asimismo, la plataforma de gobierno electrónico de Uruguay tiene el objetivo general de habilitar y promover el desarrollo de los servicios de gobierno electrónico en Uruguay. La misma consiste en una plataforma de interoperabilidad y un conjunto de servicios transversales e implementa una arquitectura orientada al servicio, apalancando la tecnología de servicios web, para exponer, usar y combinar la funcionalidad del gobierno implementada por las agencias públicas (Plan de Gobierno Digital Uruguay, 2020).

Tomando en cuenta las recomendaciones de la OCDE y otras más, el Perú aprobó la Ley de Gobierno Digital (DL 1412, 2018) en la cual se establece un marco de referencia para la implementación del gobierno digital en las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno. Este marco tiene como finalidad asegurar una adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos. También se

establece un régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales.

Es así como, desde la aprobación del DL 1412, las instituciones peruanas iniciaron la implementación del gobierno digital con mayor énfasis que antes de la aprobación de dicho DL. Asimismo, en dicho DL se señala que el financiamiento para la implementación será con el presupuesto público asignado a cada institución pública y no demandará recursos adicionales al Estado.

Bajo este contexto, el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (Sencico), en el marco del Plan Estratégico Institucional 2020-2023, elaboró el Plan de Gobierno Digital para el período 2021-2023, alineado con las políticas establecidas en el Plan Estratégico Sectorial Multianual para el periodo 2016-2021 (Plan de Gobierno Digital del Sector Vivienda Construcción, 2021).

Si bien la importancia del gobierno electrónico fue reconocida por el Gobierno peruano relativamente temprano, con la adopción de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico en el 2006 (OCDE, 2016), la definición del concepto de gobierno digital con un enfoque holístico es relativamente nuevo. El Perú es un país con mucha diversidad cultural y geográfica y con una brecha aún muy grande en lo que respecta a conectividad y acceso a internet. Estas características son importantes retos que debe enfrentar cualquier proceso de implementación de gobierno digital. Por tanto, llevar a cabo un análisis a conciencia de este proceso de implementación es un importante aporte para lograr una implementación exitosa que permita alcanzar los objetivos del gobierno digital y construir servicios digitales accesibles e inclusivos dentro de una plataforma interoperable para los ciudadanos.

Es así como la presente investigación tiene por finalidad conocer cuál es la contribución del gobierno digital en Sencico. Por lo tanto, es importante saber: ¿cuáles son los factores que contribuyen o afectan al proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?, ¿cuál es el impacto de la implementación del gobierno digital en los usuarios internos y externos de Sencico? y ¿cuáles son las oportunidades que se pueden aprovechar para la implementación del gobierno digital de Sencico?

Por todo lo expuesto, esta investigación tiene una justificación práctica pues realiza un análisis al proceso de implementación del gobierno digital en Sencico,

procurando así asegurar una implementación exitosa considerando que la transformación digital implica obligatoriamente un cambio de paradigmas en la forma de hacer las cosas y en la forma en que Sencico entregará valor al público usuario. Además, se debe entender que la transformación digital es un cambio que permitirá reducir las brechas y las desigualdades sociales, las cuales en este contexto de pandemia se han ampliado aún más. Por ello, también, el presente trabajo es de trascendencia social, ya que un exitoso proceso de implementación de gobierno digital tendrá un impacto positivo en la vida de los ciudadanos que usan los servicios de Sencico, ya que serán el centro de toda nueva iniciativa de implementación de tecnologías y nuevos servicios digitales. Por último, el presente estudio da pie a futuros análisis sobre la satisfacción ciudadana del gobierno digital ya implementado.

En consideración de lo antes mencionado, el objetivo general de esta investigación es analizar el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico en el 2021, teniendo como objetivos específicos: 1. Identificar los factores que contribuyen o afectan al proceso de implementación del gobierno digital; 2. Analizar el impacto de la implementación del gobierno digital en los usuarios internos y externos; 3. Identificar las oportunidades que permitan acelerar la implementación del gobierno digital.

II. MARCO TEÓRICO

Para lograr un mejor entendimiento del proceso de implementación de un gobierno digital se revisaron algunas experiencias y estudios en el plano nacional e internacional.

En el plano nacional, en relación con el gobierno electrónico, se encontró el trabajo de investigación de Huamán (2020) quien tuvo como finalidad analizar el cumplimiento de los ejes transversales de la política nacional de modernización de la gestión pública, referente al gobierno abierto y gobierno electrónico durante la emergencia nacional. Para ello analizó las acciones implementadas por el Estado en materia de gobierno electrónico como parte de la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 y enumera seis medidas que considera prioritarias que son: (i) implementar una plataforma única de atención al ciudadano, (ii) impulsar la entrega del DNI electrónico, (iii) destinar presupuesto público a entidades que implementen plataformas virtuales, (iv) supervisar la plataforma de interoperabilidad del Estado-PIDE, (v) uniformizar la regulación de gobierno electrónico y (vi) disponer la normativa de conversión de los procedimientos administrativos a procedimientos electrónicos. Finalmente, concluye que el derecho de acceso a la información pública se vio afectado debido a la ausencia de un óptimo gobierno electrónico. Además, recomienda, entre otras cosas, evaluar la pertinencia de incluir en la ley del procedimiento administrativo general, Ley n.º 27444, un capítulo sobre procedimiento administrativo electrónico, donde se reconozcan los principios de seguridad de la información y protección de datos personales, entre otros.

En el caso de Céspedes (2016), en el artículo de investigación que trabajó sobre la convergencia de los conceptos de interoperabilidad, accesibilidad e inclusión digital buscó en el marco del nuevo gobierno de la información y el derecho informático, mostrar cómo convergen estos tres conceptos dentro del concepto de gobierno digital y explica la importancia que tienen. Para ello, define la interoperabilidad como la capacidad que tienen dos o más instituciones de intercambiar información a través de una plataforma común mediante el uso de las TIC, lo que consigue grandes ventajas en los servicios al ciudadano. Por su parte, la accesibilidad tiene que ver con el derecho a la igualdad de oportunidades en el

acceso a internet y el derecho que tiene todo ciudadano de acceder a los servicios del Estado sin limitación alguna. Por último, la inclusión digital tiene que ver con promover la cultura de la era digital entre los sectores menos favorecidos o de menor acceso a la educación. Dentro de este último concepto, destaca la implementación del proyecto *Yachaywasi* por parte del Estado, que tiene como finalidad capacitar a los ciudadanos en programas de Alfabetización Digital. Finalmente, concluye que, la interoperabilidad, accesibilidad e inclusión digital son pilares de la implementación del gobierno digital. Además, resalta la importancia de priorizar temas como una correcta administración presupuestal para el ámbito de tecnologías de la información y comunicación.

Atalaya y Tarazona (2020), en la investigación realizada sobre gobierno digital, tuvieron como objetivo principal determinar los factores críticos de éxito para la implementación de gobierno digital, para lo cual se basaron en la estrategia de revisión documental y el diseño fenomenológico. Utilizaron como una herramienta principal la entrevista, con la finalidad de obtener información descriptiva. Dicho trabajo permitió identificar siete factores críticos para la implementación de una estrategia digital, agrupándolos en factores priorizados y factores no priorizados; para el primero comprende: (a) compromiso político, (b) organizacional, (c) marco normativo y (d) recursos económicos; y para el segundo comprende: (a) tecnología, (b) participación de la sociedad civil y (c) cooperación internacional. El resultado de la investigación explica el cierto grado de dependencia e interrelación entre cada uno de los factores. Asimismo, se muestra los niveles de priorización de los factores para ser considerados por los Estados que se encuentran en la implementación de estrategia de gobierno digital, lo cual permitirá tener un amplio panorama para la elaboración de dicha estrategia con la finalidad de otorgar servicios públicos eficientes a la ciudadanía.

Díaz (2019), en la investigación desarrollada referente al gobierno digital tuvo como objetivo calcular el grado de incidencia de costo sostenido por las instituciones públicas considerando la gestión pública, estratégica de calidad y el gobierno digital, dicho estudio se enfocó en una metodología no experimental con enfoque cualitativo. Como una parte del resultado de la investigación, referente a las principales barreras que impiden la implementación del gobierno digital muestra los siguientes enunciados: (a) falta de voluntad de la clase política, (b) falta de

confianza en las instituciones públicas, (c) falta de presupuesto público, (d) falta de capacidades técnicas e (e) ineficiencia del Estado.

Por su parte, Bruzza (2020), en el trabajo de investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales, se basó en una investigación en ciencia del diseño que dispone soluciones en una investigación focalizada para resolver un problema. Asimismo, dentro del marco de trabajo desarrolló estándares y buenas prácticas en gobierno corporativo de tecnologías de información (TI), en gestión de servicios TI y en gestión estratégica, plantea un modelo con componentes como: (i) habilitadores de la implementación, (ii) objetivos e indicadores de la institución, (iii) modelo de procesos, (iv) guía de implementación y (v) protocolo. Concluye, que fue posible diseñar un modelo de implementación de gobierno digital (MIGE) basado en buenas prácticas de gobierno y gestión con un enfoque holístico, y que puede ser utilizada para futuras actualizaciones en caso cambien. Además, señala que un liderazgo comprometido y visible, así como contar con personas, procesos y sistemas adecuadamente combinados, entre otros, también son factores críticos de éxito en una implementación de gobierno electrónico. Por otro lado, los factores críticos de fracaso podrían resumirse en resistencia al cambio, brecha de infraestructura y tecnología operacional obsoleta.

En el plano internacional, con respecto al gobierno digital, se encontró el estudio realizado por Toro-García *et al.* (2020) sobre estrategia de gobierno digital para la construcción de gobiernos más transparente y proactivos, que tuvo como objetivo seleccionar y revisar un conjunto de fuentes de información para establecer una estrategia de gobierno digital, con énfasis en los datos abiertos y la transparencia, para la alcaldía de Manizales. El proceso metodológico empleado fue la revisión documental, para dicho estudio revisó 51 documentos de índole nacional e internacional. Concluye que es de vital importancia la gestión empresarial porque permite que las organizaciones crezcan bajo una buena construcción. Además, señala que la adopción del gobierno digital permite la cercanía con el ciudadano que tanto se requiere para brindar mejores servicios y con mayor transparencia.

Asimismo, el trabajo de investigación por Rytova *et al.* (2020) sobre la evaluación del nivel de madurez del gobierno digital en San Petersburgo, tuvo como

objetivo desarrollar un enfoque metodológico que haga posible evaluar el nivel de madurez del gobierno digital en todos los niveles: federal, regional y local. La evaluación fue aplicada en el gobierno local de San Petersburgo, tomando como muestra la data del 2018, y para el desarrollo de su enfoque metodológico se consideró una serie de métodos de evaluación del nivel de madurez del gobierno digital desarrollados con anterioridad por diversos autores. El estudio se basó en métodos de la investigación cualitativa y tuvo como técnicas metodológicas: el análisis de contenido y comparativo, la recolección y procesamiento de información. Obtuvieron como resultados cinco escalas de valores para la variable «nivel de madurez de un gobierno digital» que van de 0 a 1 y que fueron nombradas como: «estado inicial de un *e-government*», «gobierno abierto», «gobierno centrado en data», «gobierno digital completo» y «gobierno inteligente». Además, también obtuvieron como resultado ocho factores que influyen en la evaluación del nivel de madurez del gobierno digital. En la evaluación del nivel de madurez de San Petersburgo, encontraron algunos problemas que hicieron que el nivel de madurez sea bajo, tales como: a) un bajo nivel de competencia en tecnología y computadoras entre los empleados de las agencias gubernamentales; b) bajo presupuesto para capacitar a los empleados, comprar tecnología y equipo; y c) trabajo deficiente entre los servidores del gobierno y una preparación insuficiente para grandes flujos de usuarios. Finalmente, concluyeron que para implementar el gobierno digital se requieren reformas previas en gobierno electrónico y que para alcanzar una posición de liderazgo en gobierno digital se requieren una completa gestión digital interna y transformación del sector público, así como la prestación de servicios individuales a los ciudadanos y negocios a través de canales confiables, transparentes y eficientes.

De la misma forma, García (2017) en el trabajo de estudio realizado referente a gobierno digital tuvo como objetivo el desarrollo de una estrategia de comunicación para el gobierno autónomo descentralizado en una provincia de Bolivia. Para ello, utilizó el método inductivo con enfoque cualitativo utilizando como instrumentos la entrevista, focus group y observación directa. En dicha investigación señala que existen ineficiencias en la comunicación interna y externa del gobierno municipal por no tener ni saber usar los medios actuales de comunicación digital. Por este motivo aconseja usar medios digitales, social media

(Facebook, *twitter*) que dan la opción de contar con información veraz, actualizada, de fácil acceso y sobre todo capaz de ser operada o usada por cualquier persona. Concluye que la comunicación es un pilar fundamental para que las entidades públicas o privadas coadyuven con el crecimiento social.

Por su parte, Ripalda (2019) en la investigación relacionada al gobierno digital tuvo como objetivo mostrar las diferentes fases del gobierno electrónico y la importancia de emplearla como una estrategia. La investigación se desarrolló en base al método empírico utilizando como instrumento la revisión de documentos científicos, así como la revisión de las plataformas digitales de los sitios webs de diferentes instituciones estatales. Destaca dos aspectos del gobierno digital: por un lado, el enfoque descentralizador, ya que los servicios públicos muchas veces están centralizados en la capital de un país y a través del gobierno digital permite que los ciudadanos accedan a los servicios públicos desde cualquier lugar del país. Por otro lado, destaca las características que la administración pública obtiene al implementar un gobierno digital: eficiencia, transparencia, menor burocracia, mayor agilidad en sus procesos y una mayor participación ciudadana. Asimismo, considera a la participación ciudadana como la fase democrática de la implementación de un gobierno digital, una fase donde los servicios están orientados a recibir opiniones, retroalimentación y sugerencias e incentivar una activa participación en las decisiones que toma la administración pública. La investigación concluye que para el funcionamiento de los establecimientos de los e-gobiernos, es necesario implementar un plan estratégico y que se cumpla con los objetivos trazados, definir bien las estrategias en base a los recursos existentes, priorizando los canales de información y servicios en línea, considerando que el gobierno tiene la obligación de transferir los recursos.

Asimismo, Morales *et al.* (2020) en el trabajo de investigación desarrollado acerca del gobierno digital en América Latina propusieron entre sus principales objetivos analizar el aporte del gobierno digital en los procesos dentro de la gestión pública en América Latina. Realizaron una investigación documental, descriptiva y explicativa, con un enfoque cualitativo. Determinan al gobierno digital como brazo ejecutor del gobierno abierto, siendo beneficioso y además detalla cómo lo emplea el gobierno: gobierno a ciudadano, empresa, empleado y entre otros. Concluyeron

que el gobierno digital es una premisa fundamental para el empoderamiento de un nuevo modelo en la administración pública en América Latina.

A continuación, se procederá a explicar las bases teóricas sobre las que se desarrollará el presente trabajo de análisis al proceso de implementación del gobierno digital en Sencico. Para Cruz (2017) el gobierno digital representa un proceso que se encuentra en constante evolución, que permite mantener una innovación actualizada, para ello siempre habrá cambios o modificaciones en las diferentes fases de desarrollo e infraestructura del gobierno digital. Bounabat (2017), estableció que las principales tendencias de tecnología digital como big data, movilidad, redes sociales, Internet de las cosas (IoT) y la nube, lideran una profunda reforma de los servicios públicos, a través del nuevo paradigma de gobierno digital.

En el Perú, el gobierno digital sentó sus bases en el año 2013 con la implementación del gobierno electrónico, siendo uno de los ejes transversales de la política de modernización. Sin embargo, las entidades públicas no le pusieron énfasis debido a la falta de procedimiento para la implementación y la burocracia de la gestión administrativa pública. Con la promulgación de la Ley de gobierno digital (DL 1412, 2018) se definió al gobierno digital como “el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” (Art. 6). Su marco legal tiene como principales objetivos fortalecer la interacción digital del Estado con el ciudadano y la comunidad empresarial, así como establecer las definiciones para una adecuada interacción dentro de un mundo digital entre gobierno y sociedad.

Para Gil *et al.* (2019), la gobernanza electrónica es compleja y a su vez comprende varias etapas, donde involucra a los usuarios quienes pertenecen a diferentes grupos como: ciudadanos, funcionarios públicos y empleados de empresas privadas; dichos grupos desarrollan roles importantes dentro de la gobernanza electrónica. Para Valenzuela *et al.* (2020) dentro de la gobernanza digital debe aceptarse la idea de la ciudadanía y ciudadano digital, ya que desde la llegada de las tecnologías ha sido para trascender la interacción entre el Estado y la ciudadanía, permitiendo que el ciudadano se empodere de los servicios digitales y logre ser considerado como un ciudadano digital, para que de esta forma toda la ciudadanía goce de los derechos y obligaciones en iguales condiciones.

Para Bounabat (2017), la Administración Pública debe emprender iniciativas de soluciones digitales para transformar la experiencia y el servicio que entrega a sus clientes: ciudadanos y empresas. El alcance de estas iniciativas va más allá de poner en línea los servicios gubernamentales existentes a través de dispositivos móviles pues implica una transformación digital *end-to-end*, pasando por la digitalización del modelo de negocio y el diseño, desarrollo y entrega de servicios digitales orientados por la innovación empresarial y el enfoque en el ciudadano.

Para Galindo y Foronda (2018), en la actualidad se evidencia una carencia de modernización interna entre el desarrollo rural y gobernanza territorial, por lo que urge la toma de decisiones respecto al uso y destino de los recursos estatales. Son las tecnologías de información y una eficiente difusión de internet los responsables del fortalecimiento y actualización de los derechos ciudadanos, quienes constantemente se encuentran en la búsqueda de mayor transparencia a través de su participación.

El Sistema Nacional de Transformación Digital (Decreto de Urgencia n.º 006, 2020), se define como un sistema funcional del poder ejecutivo y conformado por un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la administración pública. Este sistema promueve las actividades de las empresas, la sociedad civil y académica orientadas a alcanzar los objetivos del país en materia de transformación digital. Mediante este DU se reconoce a la transformación digital como un cambio relevante de cara al futuro para romper con las brechas y desigualdades del pasado ya que permitirá mayor apertura, transparencia e inclusión y como un proceso crítico que debe desarrollarse con un enfoque holístico e integral.

Además, con la finalidad de reglamentar la implementación de gobierno digital en las entidades de la administración pública, se regulan las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la administración pública en materia de gobierno digital. Se refuerza la idea del uso de la tecnología para reducir la desigualdad por su carácter inclusivo y no discriminatorio y también se reconoce a la administración pública como un ente que debe crear y entregar valor al ciudadano, mediante la prestación de servicios públicos (Decreto Supremo n.º 029 – PCM, 2021).

Camargo y Aguilar (2018) identificaron que Brasil, en medio de una búsqueda que le permita acercarse a los ciudadanos con el Estado, implementó plataformas digitales que permitieron la participación equilibrada de los ciudadanos en la toma de decisiones, lo que le da transparencia a las plataformas virtuales y respeto a la dignidad de las personas.

Misuraca *et al.* (2020) indicaron que dentro del desarrollo digital es fundamental para la factibilidad de los procesos la convergencia de la información y la participación de la ciudadanía. Por ello, gracias a la constante modernización de las tecnologías de información, se ha logrado obtener mejores niveles de transparencia, se incrementó la participación activa en gestión territorial, y se puede observar que existe colaboración entre la administración pública y la sociedad. Para Rodríguez (2017) con el gobierno electrónico el derecho a la transparencia es de un amplio alcance para toda la población, mediante el cual por una parte el Estado tiene la obligación de informar sus actividades y la ciudadanía tiene el derecho de tomar decisiones informadas.

Según Neverov (2020) en comparación al gobierno electrónico con el gobierno digital, este último ha logrado involucrar la participación de la ciudadanía, enfocándose más allá de software y datos, implementando servicios, funciones y gobernanza mediante la participación de los ciudadanos. El punto de partida y esencial es la interacción entre el hombre y la tecnología. La gobernanza participativa ha logrado cambiar el funcionamiento del sistema administrativo público y el pensamiento político de la sociedad.

Ayebeng (2016) consideró que el gobierno electrónico tiene varias ventajas que podrían ser beneficiosos para un país, siendo la más importante la eficiencia mejorada con mayor accesibilidad a los servicios públicos con mejores procesos para una gobernabilidad democrática. Sin embargo, Warf (2014) estableció que la brecha digital en América Latina es uno de los principales obstáculos para la adopción de un e-gobierno ya que ello excluye a muchos ciudadanos de aprovechar las ventajas que ofrece un e-gobierno. Para Tallechea (2018) la brecha digital se genera por diferentes factores provenientes de desigualdades sociales, económicas, geográficas y demográficas que existen dentro de un país como: educación, niveles de ingresos, género, lugar de origen, lugar de residencia. Para Anaya (2021) las brechas digitales en el Perú se acentúan principalmente en la

región andina debido a los factores de conectividad, dispositivos, apropiación de la tecnología, precariedad de las viviendas y costo de servicio.

Referente a los factores asociados al éxito o fracaso de la implementación de un gobierno digital, González-Bustamante *et al.* (2020) establecieron que la infraestructura tecnológica o conectividad, la profesionalización del personal y el gasto en capacitación aumentan las probabilidades de una implementación exitosa; por el contrario, la poca voluntad política, la falta de una estrategia digital y las restricciones financieras de la institución reducen la probabilidad de éxito. Por su parte, Janssen *et al.* (2018) identificaron y desarrollaron una jerarquía de factores que influyen en la confiabilidad de los servicios de gobierno electrónico en el contexto ciudadano. Estos factores deben incluirse dentro de políticas gubernamentales en el contexto de los servicios de gobierno digital e implementarlos en una planificación estratégica efectiva. En la misma línea, Castelnovo y Sorrentino (2018) identificaron algunos factores que limitan el despliegue del gobierno digital en sus primeros años los cuales están enmarcados en cuestiones medioambientales, contexto histórico institucional y contexto político.

Para Sundberg (2019) es importante la priorización de los valores públicos en el gobierno digital, ya que durante su implementación requiere tomar decisiones sobre estos, señalando que los valores a considerar dentro de este procedimiento y que deben ser medibles son: profesionalismo, eficiencia, mejora de servicio y participación ciudadana. Roy (2017) explicó que la administración pública tradicional se basa en estructuras jerárquicas y delineaciones claras de autoridad entre autoridades electas y servidores públicos, donde el público es un observador pasivo y participa indirectamente en la gobernanza a través de mecanismos electorales democráticos. Por lo demás, hay poca participación directa del ciudadano en cómo se toman las decisiones gubernamentales de interés público en gran parte de una manera centralizada.

Gil-García *et al.* (2018) sostuvieron que la confiabilidad es un concepto significativo en gobierno digital, pero tiene su origen en la administración pública. Sostiene a la adopción de gobierno digital, que describe cómo las plataformas de innovación abierta en línea buscan aumentar innovación gubernamental mediante la publicación de declaraciones de problemas del sector público y luego la recopilación y evaluación de ideas presentadas por los ciudadanos.

Asimismo, Luna-Reyes *et al.* (2021) identificaron que los proyectos de gobierno digital con frecuencia comienzan con objetivos poco claros o ambiguos que requieren un mayor compromiso y sentido común de las partes interesadas, además de tener un enfoque participativo con la ciudadanía.

Para Westrope (2020) mantener disponibles los servicios digitales de acuerdo con el plan de continuidad de operaciones y siendo más eficaces en plena época de pandemia se debió a un enfoque extremadamente versátil y creativo. Hay que tener en cuenta que, según Bounabat (2017), esta versatilidad y eficacia debe asegurar el equilibrio entre la necesidad de proporcionar datos oficiales oportunos y la necesidad de entregar datos fiables, así como gestionar los riesgos relacionados con una mayor disponibilidad de datos en formatos abiertos y estos relacionados a problemas de privacidad y seguridad digital.

Para Sagarika *et al.* (2018), la visión del Ministerio de Información y Comunicación para Tailandia era convertirse en una «nación inteligente» a través de enfoques en el aumento del acceso a las TIC en las zonas rurales y aquellos que carecen de acceso en general a través de redes inteligentes, gobierno y empresas inteligentes, competitividad empresarial, bienestar de los ciudadanos y el desempeño del sector público. Se crearon o reorganizaron agencias del gobierno central para ocuparse con la «silo-ización» o «pillarización» de las organizaciones públicas, así como la necesidad de liderazgo y coordinación jerárquica. El gobierno electrónico se desarrolló a través de diferentes agencias individuales, cada uno con diferentes proyectos, software y plataformas de datos, lo que lleva a problemas de incompatibilidad que persisten hoy. Para Tao *et al.* (2020), el papel del gobierno digital en la construcción de ciudades inteligentes incluye, coordinar y promover la implementación de otros proyectos inteligentes relacionados que resuelvan problemas de población, transporte y medioambiente.

Por otra parte, implementar un gobierno digital no se reduce a digitalizar lo ya existente y mantener la forma en que se brinda los servicios al ciudadano, en realidad implica una transformación mucho mayor. La International Business Machines (IBM, 2017) nos hace ver la necesidad de una transformación genuina de la administración pública para conseguir un real impacto con la implementación de un gobierno digital. En un futuro, un gobierno debe ser capaz de (1) cocrear con los ciudadanos la solución a sus necesidades, (2) entregar servicios en el momento

que son requeridos y (3) entregar servicios cada vez más personalizados. En su presentación, concluye que, para lograr el impacto esperado con la implementación de un gobierno digital, el ciudadano debe estar al centro de todo y las soluciones deben apalancarse en tecnologías emergentes como el internet de las cosas, blockchain e inteligencia artificial. Asimismo, también es importante apalancarse en las capacidades del recurso humano, desarrollarlas para que se adapten a los procesos de cambio y a la transformación digital e innovación.

Para Szabó *et al.* (2019) la evolución digital se ha dado muy rápido desde el año 1993, ya que hoy en día la humanidad enfrenta el entorno web y la disposición de dispositivos, lo cual permite una constante creciente de demanda digital en servicios. Además, señalaron como factor clave de éxito a la innovación para el desarrollo económico, siendo los países desarrollados los más preparados en este ámbito y también los que más invierten en tecnologías avanzadas. En Perú en cambio se decretó la implementación del gobierno digital de forma obligatoria en todas las instituciones públicas a raíz de la pandemia por el Covid-19, pero no se otorgó un presupuesto adicional para dicha implementación.

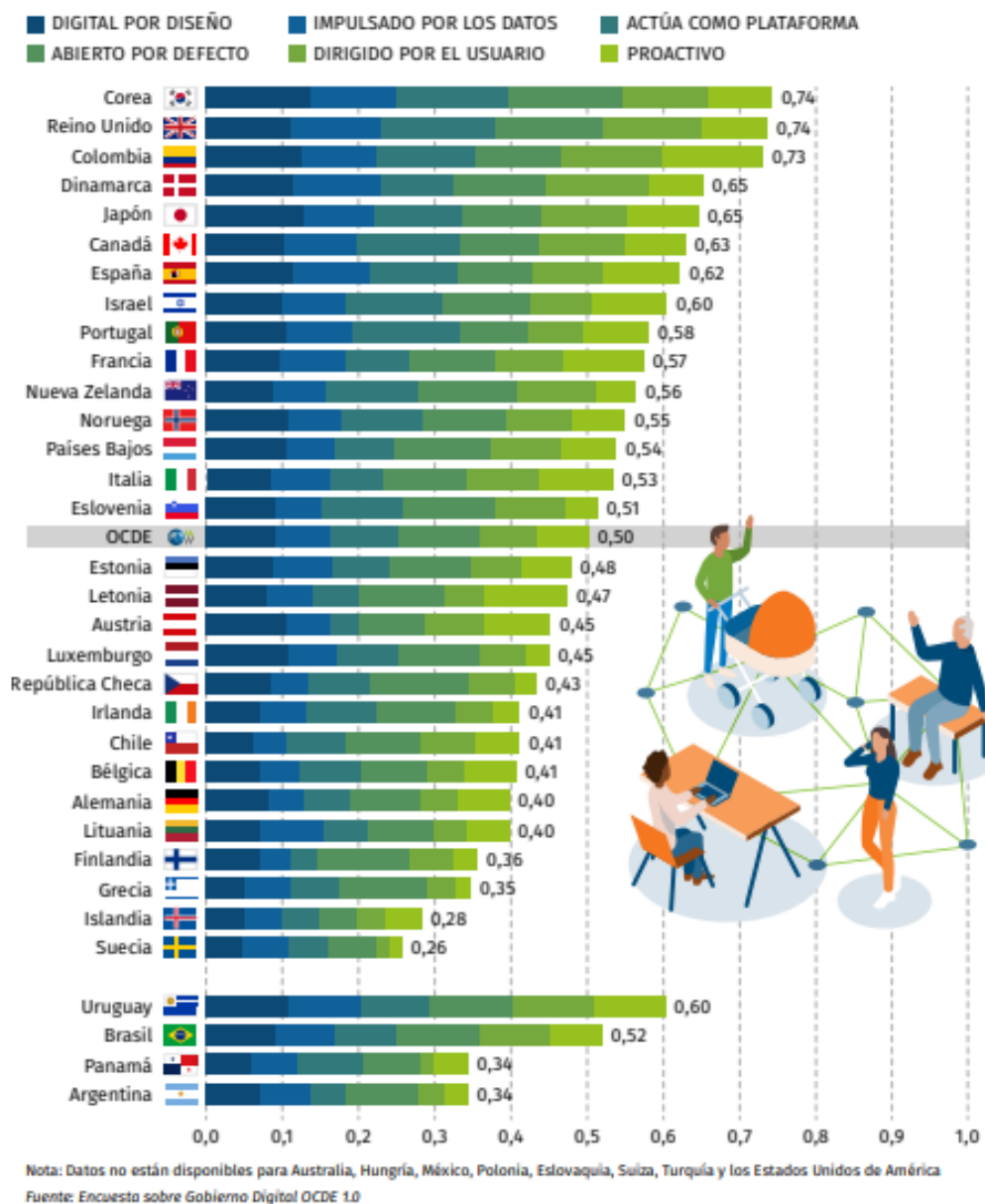
Por su parte, el gobierno digital en Colombia se dio inicio de forma normativa en el año 2008, pero recién en el año 2010 se dieron avances sobre los resultados estratégicos logrados. Al igual que en Perú, el gobierno digital se inició como gobierno electrónico, en Colombia se inició como gobierno en línea, pero conforme se iban implementando y mejorando los procedimientos en el ámbito electrónico este iba cambiando de nombre y actualmente es llamado gobierno digital. En sus inicios no elaboraron un procedimiento único para todas las instituciones públicas, primero elaboraron los objetivos y políticas públicas en orden gubernamental que deseaban alcanzar. Posteriormente cada sector o ministerio elaboró sus propios procedimientos y manuales que con el pasar de los años fueron mejorando en base a las recomendaciones del OCDE en el año 2014, lo que permitió que Colombia siga mejorando en gobierno, empresas e infraestructura (Toro-García *et al.*, 2020).

De acuerdo con el índice de gobierno digital elaborado y publicado por la OCDE en el año 2019, que responde a la principal interrogante de como avanzan los países hacia un gobierno digital, se midieron seis dimensiones correspondientes al Marco de Políticas de Gobierno Digital OCDE y que son: digital por diseño,

impulsado por los datos, actúa como plataforma, abierto por defecto, dirigido por el usuario y proactivo. Como podemos ver en la figura 1, Colombia ocupa el tercer lugar con un puntaje total de 0.73, lo cual es un reconocimiento al esfuerzo y dedicación constante para lograr alcanzar sus planes en el ámbito digital. Además de Colombia, encontramos a otros países de la región que se encuentran dentro de este resultado, como Chile, Uruguay, Brasil y Argentina (OCDE, 2019, Índice de gobierno digital).

Figura 1

Índice de gobierno digital OCDE – resultados 2019



Nota. Reproducido del Índice de gobierno digital, OCDE, 2019.

Para lograr la transición de un gobierno electrónico a un gobierno digital se requiere de resistencia y sostenibilidad ante los cambios políticos, implementando reformas digitales en todo el sector público a través de estrategias sostenibles y marcos institucionales a largo plazo (OCDE, 2019). Es así como la evolución del gobierno digital para Estévez y Janowski (2016) se da en forma constante, que tiene inicio en el año 1990 cuando todos los países del mundo adoptaron la tecnología digital en sus operaciones internas y prestaciones de servicios, y que a lo largo de estos años se define en cuatro etapas que son: digitalización, transformación, compromiso y contextualización. Adicional a las cuatro etapas indicadas, en el gobierno digital la privacidad y la seguridad de los datos personales de los ciudadanos impactan en gran magnitud, por ello es necesario la creación de marcos regulatorios, con la finalidad de alcanzar el éxito del gobierno digital y los beneficios esperados para todos.

Como una de las disposiciones dentro del ámbito de gobierno digital, el Estado peruano establece la necesidad que en cada entidad pública se debe conformar un comité de gobierno digital, el cual tiene como principales funciones: formular y presentar el plan de gobierno digital (PGD) de la entidad, gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del plan de gobierno digital en el POI y PAC, entre otros. Asimismo, se establece la necesidad que los comités de gobierno digital cuenten con una persona quien ejerza el rol de Líder de Gobierno Digital. Dicha persona se encargará de coordinar los objetivos y acciones relacionadas a la implementación y transformación del gobierno digital, además pertenecerá al comité de gobierno digital. Para ello se establecen los lineamientos que debe seguir el líder de gobierno digital y se crea un modelo de gobernanza digital con los roles que conforman el proceso de transformación digital (Resolución Ministerial n.º 119 - PCM, 2018).

A continuación, en la figura 2 se muestra la conformación de los participantes que deben integrar el comité de gobierno digital en todas las instituciones públicas.

Figura 2

Modelo de gobernanza digital



Nota. Reproducido de Lineamientos del líder de gobierno digital, por la Presidencia del Consejo de Ministros, 2018.

El Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (Sencico, 2021) elaboró su PGD, que tiene como objetivo principal la transformación digital de dicha institución en todo el país, lo que permitirá continuar con el proceso de modernización y descentralización del Estado. Es así como Sencico ha elaborado un modelo de gobierno digital, tal como se muestra en la figura tres, el cual establece como base tres pilares (personas, procesos y tecnologías) y que debe estar alineado a los planes institucionales (PEI, POI), los planes nacionales y los lineamientos establecidos por la SEGDI de la PCM.

Figura 3

Modelo de gobierno digital del Sencico



Nota. Reproducido de el Plan de Gobierno Digital de Sencico, Sencico, 2021.

El modelo de gobierno digital de Sencico, servirá de guía para la implementación del gobierno digital en sus deferentes procesos, sistemas y aplicativos.

Con respecto a la evaluación del gobierno digital, Rytova et al., (2020) desarrollaron un método de evaluación del nivel de madurez de la implantación de un gobierno digital. Para sustentar el objetivo de su investigación, consideran a la evaluación del nivel de madurez como uno de los principales elementos de la transformación digital. Utilizando la teoría de valores difusos, establecen un set de valores difusos para medir los niveles de madurez del gobierno digital en la administración pública. En la tabla 1 se pueden observar los valores propuestos:

Tabla 1*Escala de valores difusos del nivel de madurez*

Value Set	Name	Description
0–0.333	“initial stage of egovernment”	Maturity level—initial; value focus—compliance with demands, efficiency; channel strategy—portal; key metrics—percentage of online services.
0.167–0.5	“open government”	Maturity level—developing; value focus—transparency and openness; channel strategy—government as a platform; key metrics—percentage of open data.
0.333–0.667	“data-centric government”	Maturity level—defined; value focus—constituent value; channel strategy—nongovernment channels; key metrics—numbered datadriven services.
0.5–0.833	“digital government”	Maturity level—managed; value focus—transformation; channel strategy—truly multichannel; key metrics—percentage of data achieved from Internet-of-Things
0.667–1	“smart government”	Maturity level—optimizing; value focus—sustainability; channel strategy—automation replaces portals; key metrics—percentage of decrease of services.

Nota. Rytova *et al.*, (2020, p. 6)

Asimismo, dentro de cada institución pública se debe seleccionar un conjunto de factores o indicadores que determinarán el valor del nivel de madurez. Estos factores pueden ser el potencial humano con los que cuenta la institución, cantidad de trámites realizados de forma digital en proporción al total de trámites realizados, hogares con acceso a internet de banda ancha en proporción al total de hogares, medición de la satisfacción de los ciudadanos en su interacción digital con la institución, montos de inversión en proyectos de innovación digital en proporción del total de inversiones en proyectos realizados por la institución, entre otros.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El trabajo correspondió a una investigación básica orientada en ampliar el conocimiento mediante la comprensión de los aspectos elementales de los fenómenos, hechos observables o relaciones establecidas entre los entes (Esteban, 2018). Con un enfoque cualitativo, el cual permitió revisar y analizar la información especializada con el tema, pero se enfatizó en la observación de los datos empíricos con una lógica inductiva descriptiva (Hernández *et al.*, 2014).

Diseño de investigación: El diseño es la estrategia que se utilizó para conseguir la información deseada y permitió responder al planteamiento del problema y a los objetivos planteados en el presente estudio. Para este caso el diseño elegido fue el fenomenológico, donde primero se identificó el problema y posteriormente se recogieron las experiencias de las personas sobre el mismo problema, logrando describir y comprender elementos comunes (Hernández *et al.*, 2014).

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización:

En la presente investigación tiene como categoría general el gobierno digital, que para la OCDE (2014) es el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. Esta se basa en un ecosistema conformado por actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos y personas que apoyan la producción de datos, servicios y contenido y tienen acceso a los mismos a través de interacciones dentro del gobierno.

Por otra parte, se logró elaborar las categorizaciones en base a la temática sobre gobierno digital y también de acuerdo con un cuestionario realizado en base a la observación sobre el problema de investigación dentro del ambiente donde se desarrolló.

El proceso de implementación del gobierno digital, que como instrumento permitirá ser la guía con la ruta a seguir para todas las instituciones públicas en cuanto a la transformación digital estatal.

Con respecto a los factores de gobierno digital, estos pueden ser de éxito o de fracaso, dado que en la implementación y desarrollo del gobierno digital mucho influye el factor humano. Estos a su vez se encuentran inmersos en la etapa del desarrollo desde un enfoque como administrador y están quienes son los usuarios con un enfoque de usar todo lo implementado por el GD.

Por otra parte, tenemos a los usuarios que pueden ser internos y externos, ya que las instituciones públicas cuentan con funcionarios públicos y vienen a ser quienes los usuarios internos, así también están los ciudadanos quienes reciben el servicio público y vienen a ser los usuarios externos.

También se consideró las oportunidades que se pueden aprovechar, esto se da en base a los acuerdos marcos que tienen las instituciones públicas con otras instituciones públicas y entidades privadas tanto nacionales como internacionales.

Asimismo, se formularon las subcategorías en el gobierno digital y son las siguientes:

- Articulación e inclusión social de la información y de los servicios.
- Aseguramiento de los servicios de gobierno electrónico.
- Gobernanza e innovación
- Infraestructura
- Planificación y gestión
- Factores críticos de éxito
- Factores críticos de fracaso
- Usuarios internos
- Usuarios externos
- Oportunidades internas y oportunidades externas

Ver el anexo01: *Categorías y subcategorías de la variable gobierno digital*

3.3 Escenario de estudio

La investigación se desarrolló en la Escuela Superior Técnica de Sencico, la cual cuenta con 13 sedes a nivel nacional, siendo su sede central administrativa en donde se realizó la presente investigación. Dicha sede se encuentra ubicada en Avenida de la Poesía N^a 351, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.

Sencico, por ser una institución que brinda servicio de formación superior no universitaria dirigida al sector construcción, cuenta con alumnos quienes reciben este servicio, para ello dicha institución tiene una plana de docentes quienes son los encargados de enseñar a los alumnos en las diferentes carreras técnicas. Además de los alumnos y docentes, Sencico cuenta con una planta administrativa para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades, que está conformado por una gerencia general, gerencia de formación profesional, gerencia de investigación y normalización y gerencias zonales; oficinas de secretaría general, auditoría interna, administración y finanzas, planificación y presupuesto; y los institutos de educación superior.

3.4 Participantes

Teniendo en cuenta el diseño metodológico y el instrumento de investigación del presente estudio, Hernández *et al.* (2014) señala que el propósito de un muestreo cualitativo es profundizar sobre el tema que se investiga, no generalizando los resultados del estudio realizado, sino analizando las unidades con la finalidad de entender el fenómeno que se está investigando, por ello indica como mejor opción para selección muestral el muestreo no probabilístico, es decir a intención o conveniencia de los objetivos de la investigación.

Con respecto al tipo de muestreo para el presente estudio, se utilizó la muestra de expertos, ya que es importante obtener información proveniente de los expertos en el tema, así como la muestra de casos tipo, para obtener información de calidad y más profunda, dicha información permitirá valores y experiencia.

Para la presente investigación se tuvo como participantes a personas que laboran y estudian en la Escuela Superior Técnica de Sencico según se muestra en la tabla 1.

Tabla 2

Participantes seleccionados para la entrevista

Código	Cargo
P 1	Jefa de Servicios y Registros Académicos de la Escuela Superior Técnica - Sencico
P 2	Coordinadora académica de la Escuela Superior Técnica - Sencico

P 3	Encargada de la Calidad Educativa de la Escuela Superior Técnica - Sencico
P 4	Profesional de informática de la Escuela Superior Técnica - Sencico
P 5	Profesional administrativo de la Escuela Superior Técnica - Sencico
P 6	Docente de la Escuela Superior Técnica - Sencico
P7	Estudiante de la Escuela Superior Técnica - Sencico

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas trabajadas en el presente estudio de investigación fueron: la entrevista semi estructurada y el análisis de documentos. Para la técnica de la entrevista se utilizó como instrumento la guía de entrevista y en la técnica de análisis de documentos se utilizó como instrumento el *checklist* de documentos.

Para la técnica de la entrevista, se escogió la entrevista semi estructurada porque, si bien se basa en una guía de asuntos o preguntas, permite al entrevistador tener la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información del entrevistado (Hernández *et al.*, 2014). El instrumento que soporta esta técnica es la guía de entrevista, que según Hernández *et al.* (2014) debe seguir una secuencia para formular las preguntas tal como sigue: el tópico objetivo, las dimensiones y las preguntas. En el presente trabajo se realizó la lista de preguntas por áreas previo a la entrevista, sin embargo, durante la conversación se determinó el orden de las preguntas y se fue profundizando en el contenido según se desarrollaba la conversación y fue a criterio del entrevistador.

Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos (Hernández *et al.*, 2014). Al ser producido por toda organización, “le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal” (LeCompte y Schensul, 2013; Rafaeli y Pratt, 2012; Van Maanen, 2011; y Zemliansky, 2008, como se citó en Hernández *et al.*,

2014, p. 415). Para esta técnica se utilizó como instrumento el *checklist* de documentos requeridos, tanto los documentos institucionales como los documentos generales sobre el tópico de estudio, que fueron analizados como parte de la presente investigación.

3.6 Procedimientos

La recolección de datos en el presente trabajo de investigación se realizó en base a los instrumentos elegidos que fueron: la guía de entrevistas y el checklist de documentos. La guía de entrevista se elaboró de acuerdo con la matriz de categorías y subcategorías de la variable de gobierno digital, se agregó el objetivo de realizar la entrevista y la cláusula de confidencialidad, dicho instrumento posteriormente fue completado por los servidores públicos de Sencico. Para ello, la Universidad Cesar Vallejo remitió una carta de presentación a Sencico mediante la cual se solicitó autorización para aplicar el instrumento de la guía de entrevista. La entrevista se realizó mediante videoconferencia según los horarios que estuvieron disponibles por los servidores públicos. Posteriormente, a la entrevista, se procedió a transcribir las repuestas de los entrevistados, para luego organizar los datos. Se elaborará una matriz en la cual se transcribieron las respuestas tal cual han sido respondidas por los entrevistados, sin recortar ni agregar información en mérito a la rigurosidad de la investigación, luego sombrero la síntesis en cada respuesta por cada entrevistado, para finalmente cruzar este dato con la síntesis del *checklist*.

Para el caso del *checklist*, este fue elaborado según la revisión de los documentos relacionados con el presente trabajo de investigación, para ellos se agregó los documentos que son revisados y se agrupó según su proveniencia, posteriormente se extrajo la síntesis que utilizaría de cada documento, para finalmente realizar la triangulación, cruzando información de las síntesis recogidas en ambos instrumentos.

3.7 Rigor científico

La presente investigación tiene por objeto la comprensión del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico y a partir de allí analizarla. Dada la naturaleza del método cualitativo, «el diseño no configura un marco fijo e inmodificable, sino un punto de referencia que indica qué se va a explorar

(objetivos), cómo debe procederse (la estrategia) y qué técnicas se van a utilizar (la recolección)» (Monje, 2011, p. 16). La rigurosidad científica del método cualitativo se logra mediante la transparencia del investigador y su capacidad para llevar sus notas y observaciones de campo en forma imparcial, además de triangular sus fuentes de información para verificar los datos recogidos en el campo (Monje, 2011).

Con la finalidad de incrementar la probabilidad de que los datos recogidos en la presente investigación sean creíbles, se optó por aplicar dos técnicas de recolección de datos que son: la entrevista y la revisión de documentos.

3.8 Método de análisis de datos

Para Hernández et al. (2014), «en la investigación cualitativa la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo». El esquema para analizar la información consiste en recolectar los datos, analizarlos, organizar la información y prepararla para el análisis, descubrir las unidades de análisis, codificar en forma abierta las unidades asignándoles categorías, describir las interrelaciones entre estas categorías y formular hipótesis, explicaciones y teorías resultantes (Hernández *et al.*, 2014). Nuestra capacidad como investigador en el presente trabajo fue estructurar y categorizar la gran cantidad de datos e información no estructurada que recolectamos mediante las entrevistas y el análisis de documentos y otros artefactos. Como parte del análisis de datos, tuvimos en cuenta que no es proceso lineal, pues tuvimos que volver al campo a validar ciertos datos o información hasta construir una unidad de análisis (Hernández *et al.*, 2014).

Para analizar la información recogida en el presente trabajo de investigación se utilizó el método de triangulación de datos, lo cual permitió verificar y comparar los datos recogidos utilizando las técnicas de entrevista y análisis de documentos.

3.9 Aspectos éticos

En los estudios cualitativos los aspectos éticos son relevantes debido a que participan seres humanos y como tales, tienen derecho a ser tratados con idéntico respeto, fraternidad y dignidad (Hernández *et al.*, 2014).

Los entrevistados en esta investigación tuvieron derecho a estar informados del propósito de la investigación y el uso de los resultados; siendo una opción negarse o abandonar la investigación en cualquier momento, sin embargo, no ocurrió nada de eso, también otro derecho es mantener el anonimato en caso la información suministrada contemple aspectos individuales (Hernández *et al.*, 2014). Para cumplir con estos derechos se requirió obtener el consentimiento formal de los entrevistados para participar en la investigación y asegurar la confidencialidad y el anonimato (Wiersma y Jurs, 2018, como se cita en Hernández *et al.*, 2014, capítulo de La ética en la investigación).

Por las características del objeto de análisis, como investigador accedí a información interna y algunas veces confidencial de la organización (Sencico). Asimismo, al elaborar el cuestionario para la entrevista se consideró si alguna pregunta pudiera atentar contra valores organizacionales o contra la ética del entrevistado. El resultado del análisis de la información fue realizado con estricta honestidad, por ello se refleja lo recolectado y observado desde la vista del investigador.

En el presente trabajo se ha respetado los derechos de autor de todas las fuentes citadas, siendo esta la utilización de las normas APA séptima edición, así como los lineamientos de la universidad. De igual modo, la investigación corresponde a la originalidad del autor, sin la intervención de terceras personas en la redacción del trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general del presente estudio que tuvo como finalidad analizar la contribución del gobierno digital en Sencico, el plan de gobierno digital establece que su finalidad es guiar el proceso de transformación digital del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (Sencico) durante el período 2021 – 2023. Los entrevistados manifestaron que la implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Tecnológica de Sencico ha logrado dar un paso adelante a diferencia de otras instituciones del Estado que brindan servicios de educación superior, ya que su avance fue muy rápido durante la cuarentena del año pasado. Es así como después de dos meses de iniciada la pandemia se implementó el aula virtual, lo cual fue bastante rápido siendo una escuela pública, considerando que para dicha fecha algunas universidades e institutos públicos no tenían respuesta sobre cómo iban a continuar el año educativo. Además del aula virtual, se implementó la plataforma Smowl que permitió a Sencico continuar con los procesos de admisión. Dicha plataforma permite hacer un reconocimiento facial y tomar imágenes por minuto a cada uno de los postulantes, así como también facilita detectar si el postulante está ingresando a otras páginas web o carpetas distintas que no corresponden al examen de admisión, contar con esta herramienta permitió que los exámenes de admisión se desarrollaran con normalidad y dando la garantía de dicho proceso. Otro hecho importante fue la implementación de la Mesa de Parte Virtual, que está disponible durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana para presentar cualquier documento o requerimiento ante Sencico, pero la notificación de recepción de los documentos se realiza de acuerdo con el horario de oficina. Estas acciones adoptadas por Sencico van de acuerdo lo establecido en uno de sus lineamientos del Plan de Gobierno Digital de Sencico correspondiente al periodo 2021-2023, establece que Sencico deberá atender las necesidades de la población ofreciendo servicios que sean accesibles y oportunos para todos los ciudadanos. Además, en dicho plan tiene entre sus desafíos: (i) Gestionar el Cambio para promover una cultura organizacional con enfoque digital y (ii) Asegurar que la experiencia de estudiante y/o ciudadano al usar los servicios digitales sea satisfactoria. Por otra parte, los entrevistados también señalaron que se adaptaron fácilmente a las

nuevas plataformas, pero que sería mejor contar con una plataforma única y que esta tenga interoperabilidad con todas las áreas desde el punto de vista educativo y administrativo. Lo mencionado por los entrevistados va de acuerdo con lo establecido en el sexto desafío de los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital: Asegurar que el personal tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales. Finalmente, todos los entrevistados coinciden en que la implementación gobierno digital es importante y no debe detenerse, además debe ir al mismo nivel de avance de las demás empresas e instituciones del país; sin embargo, en algunos colaboradores entrevistados aún se tiene el concepto de que gobierno digital es un tema netamente del área de informática.

Continuando con el análisis a los resultados de las entrevistas del presente estudio, respecto al primer objetivo específico en Identificar los factores que contribuyen o afectan al proceso de implementación del gobierno digital en Sencico, los participantes identificaron algunos factores internos y externos que consideran claves para tener en cuenta en la implementación del gobierno digital en Sencico. Los factores internos son: (i) La decisión, liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección y de los líderes del equipo, para que el plan de gobierno digital continúe, se le haga seguimiento y se concrete; (ii) El recurso humano, porque son quienes tienen que comprometerse, concientizarse sobre las ventajas de la transformación y el gobierno digital para el logro de los objetivos; (iii) El presupuesto, que permite adquirir los recursos necesarios, por ejemplo, debido a este factor no se ha podido contratar a más personal para que atiendan las consultas y sugerencias realizadas a través de las redes sociales y de la misma central telefónica de Sencico; (iv) La burocracia, debido a procedimientos largos y complejos que requieren autorizaciones de diversas áreas, en algunas oportunidades no se llega a un consenso entre las áreas involucradas y no se concreta lo establecido. Entre los factores externos mencionados tenemos: (a) la economía, que permita adquirir los recursos (desktop, laptop, Tablet contratación de internet); (b) conectividad de internet, debe ser estable y de preferencia de banda ancha, que las empresas de telecomunicaciones coloquen antenas necesarias en los diferentes lugares del país; (c) La energía eléctrica, es

indispensable para recargar las baterías de los recursos materiales adquiridos. Por su parte, el documento Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital tiene como uno de sus principios la inclusión digital, el cual refiere que las instituciones públicas deben asegurar que los servicios digitales sean usados y aprovechados por toda la población en iguales oportunidades de acceso, y deberá implementar centros o espacios para fortalecer las capacidades y acceso a los servicios digitales implementados, esto promoverá la ciudadanía digital. En esa línea, los entrevistados mencionaron que debe realizarse más capacitaciones, talleres y más instructivos con la finalidad de que todos los usuarios de Sencico tanto internos como externos conozcan sobre los servicios digitales implementados y tengan una mayor concientización sobre el tema digital.

Con relación al segundo objetivo específico en analizar el impacto de la implementación del gobierno digital en los usuarios internos y externos de Sencico, los entrevistados respondieron que el impacto por un lado lo consideran como bueno, positivo y beneficioso para una gran parte de usuarios internos, como docentes y funcionarios públicos, y usuarios externos, como los alumnos. Sin embargo, por otro lado, observaron que a un grupo de usuarios específicamente alumnos y unos pocos docentes les costó adaptarse al cambio digital. Por ello, optaron por retirarse de la escuela hasta que las cosas vuelvan a la normalidad o ser como era antes de la pandemia. No obstante, en la actualidad realizan con normalidad sus clases a través de las aulas virtuales, todos los trabajos son presentados en las plataformas, interactúan con sus maestros y con sus compañeros a través de ella, esto ha permitido el retorno de alumnos que en un inicio rechazaron la transformación digital. En el caso de los usuarios internos, manifiestan que sus actividades las realizan como si estuvieran en la oficina. Realizan reuniones por las plataformas digitales implementadas, acceden a los documentos que se encuentran digitalizados, reciben y emiten correos con normalidad y la firma digital les ha permitido no requerir el uso de papel. Además, todos los documentos digitalizados se encuentran en una nube y pueden acceder a ella en cualquier momento y sin interrupciones, facilitando el trabajo desde cualquier lugar y reduciendo tiempos. Por su parte los usuarios externos manifiestan que al inicio les costó un poco adaptarse a utilizar los servicios digitales,

por algunas fallas en los servicios como la nitidez de la transmisión, el poco conocimiento para utilizar las plataformas virtuales, no contar con los recursos como laptop, computadora, no tener internet, no contar con instructivos, pero que tuvieron apoyo por parte de sus docentes y algunos buscaron tutoriales. En este punto hay que tener en cuenta lo indicado en los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital que establece que los servicios digitales deben ser accesibles a través de dispositivos móviles, equipos portátiles u otros. Por otra parte, los entrevistados de acuerdo con sus funciones y actividades, indicaron que ellos desempeñan diferentes roles en este proceso, como apoyo, usuario, pieza, asesor, capacitador, colaborador, integrante interno, lo cual permitió compartir el conocimiento adquirido con el resto de los usuarios que les costó un poco más que a otros adaptarse a dicha implementación. Asimismo, todos los entrevistados aceptan que la transformación digital les ha cambiado la vida para mejor y apoyan las mejoras y avances que puedan darse, pero también indicaron que la implementación se encuentra a nivel central y que Sencico al ser una institución que se encuentra en 21 sedes a nivel nacional está faltando la implementación a nivel descentralizado. Por otro lado, los participantes manifestaron que para que los servicios y plataformas digitales sean más inclusivas y accesibles, debería considerarse hacer videos en quechua, aimara o también podría utilizarse el sistema de señas; otra manera de hacerlo más inclusivo sería apoyar con recursos (computadoras, laptops) a los alumnos provenientes de los sectores económicos C y D.

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico en Identificar las oportunidades que permitan acelerar la implementación del gobierno digital en Sencico, según los entrevistados la identificación de oportunidades, se da en la mejora de los sistemas constantemente para todo tipo de usuario. A su vez, la educación debe ir de la mano con la innovación tecnológica, siendo los principales consumidores de los servicios digitales implementados por Sencico los alumnos y profesores; se debe crear consenso entre ellos para identificar lo que realmente se requiere, revisando que factores no fueron tratados en la implementación de los servicios digitales. Para las plataformas y servicios educativos digitales se recogen sugerencias a través de encuestas anónimas dirigidas a todos los alumnos durante

todos los semestres, sin embargo, para el caso de las plataformas y servicios administrativos no se tiene implementado dicha forma de seguimiento, tampoco se tiene conocimiento si por iniciativa propia los colaboradores internos hacen llegar sus sugerencias o comentarios al departamento de informática o al comité de gobierno digital. Según el análisis documental, en los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital se señala que se debe medir el éxito del uso de los servicios implementados, en cuanto a satisfacción, costo y cantidad de usuarios que utilizan el servicio. De otro lado, los entrevistados identifican como una gran oportunidad el concretar alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales con diferentes instituciones públicas o privadas, con la finalidad de recibir mayor apoyo para Sencico y este a su vez pueda llegar a todos los alumnos y que ninguno de ellos se quede sin estudiar por falta de recursos. Actualmente Sencico tienen convenio con diferentes instituciones públicas y privadas, nacionales e internaciones y con universidades, entre ellas están la Reniec, ONPE, Ministerio de Vivienda Saneamiento y Construcción, UNI, UPC, GYZ y otras instituciones más. De la misma forma en los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital señala que debe existir una colaboración entre las instituciones públicas, intercambiando información que se requiera para lograr cumplir con sus funciones dentro de sus competencias.

De los resultados de la presente investigación en relación con el objetivo general sobre el análisis a la contribución del gobierno digital en Sencico, se obtuvo que Sencico ha logrado en corto tiempo una transformación digital con implementación de nuevas plataformas y servicios digitales beneficiando a los usuarios internos y externos, por su parte Atalaya y Tarazona (2020) destacaron que la transformación digital beneficia a todos los ciudadanos con mejores servicios públicos, accesos a la información abierta y transparente generando confianza en la ciudadanía. Además, Diaz (2019) señaló que la transformación digital estatal logra un cambio de paradigma en la gestión pública, permite simplificar y mejorar los procesos instituciones y fomenta la participación de los ciudadanos.

Asimismo, para Rogers (2016) la transformación digital no es una cuestión sólo de tecnología, sino de un cambio en la forma de pensar de las organizaciones en cinco dominios de estrategia: clientes, competencia, data, innovación y valor. De los resultados de la investigación en este punto, se obtuvo que una mayor parte de

los entrevistados entiende que el gobierno digital está limitado a la implementación de plataformas tecnológicas y a digitalizar o automatizar procesos de negocio y de soporte administrativo. Esta dicotomía que se presenta al utilizar el concepto de gobierno digital en la institución desalienta el compromiso que debe tener toda la organización con los objetivos que persiguen el gobierno y la transformación digital. Considerando que uno de los pilares de la transformación digital de Sencico son las personas, no debería haber colaboradores que crean que no desempeñan rol alguno en la transformación digital por ser un tema de tecnología o peor aún que no tengan claro cuál es su rol dentro de la transformación digital.

Con respecto a los factores que contribuyen o afectan al proceso de implementación del gobierno digital en Sencico, los resultados evidenciaron la existencia de una lista de factores internos y externos involucrados con el éxito o fracaso de la implementación de gobierno digital. Tal como también se mostró en el trabajo de Bruzza (2020) uno de estos factores tiene que ver con gestionar el cambio que conlleva la implementación de gobierno digital, en todos los niveles de la organización, así como romper con las barreras burocráticas y regulatorias para lograr implementar servicios digitales de manera oportuna. Siguiendo la misma línea, el plan de gobierno digital de Sencico define como uno de sus desafíos gestionar el cambio para promover una cultura organizacional con enfoque digital. Otro de los factores está relacionado al liderazgo y compromiso que deben mostrar la alta dirección y el comité de gobierno digital. De la misma forma, Toro- García (2020) identificó al factor humano como clave entre la relación del gobierno digital y la ciudadanía, permitiendo entre ellos una mejor interacción logrando aumentar la productividad. Del resultado de la investigación, se observa una percepción ambigua sobre cultura de gobierno digital; sin embargo, el énfasis con el que algunos entrevistados afirman que sí se ve un compromiso y liderazgo de la alta dirección puede ser un indicador de que la comunicación del proceso de implementación está fallando en algunos niveles de la organización.

Respecto al impacto de la implementación del gobierno digital en Sencico, se observó un impacto de forma positiva en los usuarios tanto internos como externos. Al inicio hubo un poco de rechazo por parte de algunos usuarios externos dada a la incertidumbre de no manejar las plataformas y servicios digitales que recientemente fueron implementadas el año pasado a raíz de la pandemia. Rytova

et al. (2020) mencionaron que el impacto inicial en los usuarios es una característica de un nivel inicial de madurez del gobierno digital llamado «estado inicial de un *e-government*» Para superar este primer impacto se realizaron capacitaciones e instructivos para que los usuarios tengan conocimiento de cómo sería el uso de las plataformas y servicios digitales, por su parte Sencico contempló que estas sean accesibles y amigables para todos los usuarios, tal como señaló Céspedes (2016) en la actualidad el acceso es de forma universal indistintamente del idioma, localización geográfica, infraestructura de la red y otros factores, lo que debe prevalecer en la creación de un servicio o plataforma digital es que debe ser accesible para todos los usuarios incluyendo para todas las personas que por diferentes motivos se sientan imposibilitadas de acceder. Asimismo, los entrevistados mencionaron que debe realizarse consenso entre los usuarios y las personas que diseñan las plataformas para identificar si existen factores que no están siendo contemplados en el proceso de implementación. Al respecto, Rytova et al. (2020) mencionaron que para implementar el gobierno digital y que para alcanzar una posición de liderazgo en gobierno digital se requiere la prestación de servicios individuales a los ciudadanos y negocios a través de canales confiables, transparentes y eficientes. Por otra parte, también hubo un impacto negativo en un grupo de usuarios externos como los alumnos, debido al factor económico porque no contaban con los recursos necesarios para poder hacer uso de los servicios y plataformas digitales, el factor humano en este grupo de usuarios también fue clave ante este rechazo de adaptarse al gobierno digital, ya que muchos no tuvieron la actitud positiva y el interés para continuar ante dicho cambio digital. Al respecto, Ripalda (2019) consideró la participación ciudadana como la fase democrática de la implementación de un gobierno digital, una fase donde los servicios están orientados a recibir opiniones, retroalimentación y sugerencias e incentivar una activa participación en las decisiones que toma la administración pública. En línea con ello, actualmente Sencico ha contemplado el factor económico como un factor que retrasa la incorporación de una parte de los usuarios en el proceso de implementación del gobierno digital, por ello buscó el apoyo con otras entidades para apoyar con los recursos necesario (equipos de cómputo) a los mencionados usuarios con la finalidad de que continúen con su formación profesional técnica.

Respecto a las oportunidades provenientes de la implementación del gobierno digital en Sencico, Bruzza (2020) recomendó establecer un canal de comunicación exclusivo como un buzón de sugerencias para la identificación de oportunidades de mejora como parte de la interacción con el ciudadano. Sobre este punto encontramos que uno de los principios rectores de los lineamientos para la formulación del plan de gobierno digital es el diseño centrado en las necesidades y demandas del ciudadano, lo que debe asegurarnos acciones y soluciones digitales que permitan recoger ese *feedback*. En los resultados de la investigación encontramos que en gran parte se recogen las inquietudes y sugerencias de los alumnos, sin embargo, hay poca claridad del seguimiento e implementación de las sugerencias brindadas, lo que en consecuencia desalienta la participación del alumno en la identificación de oportunidades de mejora al no sentir que su aporte no es atendido. García (2017) concluyó que la comunicación es un pilar fundamental para las instituciones, sean estatales o privadas, dentro de una estrategia de gobierno digital. Por otra parte, en los resultados de la investigación se menciona la importancia que tiene el establecimiento de alianzas y acuerdos con entidades públicas y privadas a nivel nacional e internacional y que evidencian resultados concretos como el apoyo con equipos de cómputo al alumnado que lo requiera.

Los resultados mencionados son importantes para que los funcionarios líderes y el equipo que se encuentra a cargo del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico, tomen conocimiento sobre la perspectiva de los usuarios con respecto a los servicios y plataformas digitales creadas por Sencico.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** A diferencia de otras instituciones educativas, privadas y públicas, Sencico tuvo una rápida respuesta a la coyuntura generada por la pandemia. La implementación de las plataformas digitales para la virtualización de clases ha tenido buena aceptación a nivel administrativo como a nivel docente y estudiantil, sin embargo, sería mejor contar con una plataforma única y que esta tenga interoperabilidad con todas las áreas desde el punto de vista educativo y administrativo. La implementación del gobierno digital es importante y no debe detenerse, además debe ir al mismo nivel de avance que las demás empresas e instituciones del país.
- Segunda:** Los factores que afectan al proceso de implementación del gobierno digital en Sencico pueden ser factores internos o externos. Por el lado interno tenemos que, si bien el compromiso y la voluntad política de la alta dirección son factores positivos, no se podrá avanzar manteniendo la burocracia y una inadecuada gestión presupuestal, así como no considerar un agresivo plan de desarrollo de competencias para la era digital en los colaboradores. Por el lado externo, tenemos que los servicios digitales ofrecidos por la institución deben considerar en su diseño las características socioeconómicas y demográficas de sus usuarios, de manera que puedan ser aprovechadas y generen mayor aceptación. Un mayor análisis sobre el alcance de cada uno de estos factores permitirá a la institución fortalecer el proceso de implementación y reducir la resistencia al cambio.
- Tercera:** El impacto de la implementación del gobierno digital en Sencico se analiza desde dos vistas: la del usuario interno (administrativos y docentes) y la del usuario externo (alumnos y empresas aportantes). Con respecto al usuario interno, en líneas generales, el impacto ha sido bastante positivo desde el inicio. Esto ha ocurrido gracias a una rápida respuesta inicial

de la institución en habilitar las plataformas administrativas y académicas requeridas para sus funciones. Si bien es cierto que aún hay usuarios que no se adaptan, será importante adoptar acciones que rompan la resistencia al cambio. Por el lado del usuario externo hubo un rechazo inicial, lo que se reflejó en el abandono o retiro de los alumnos en los cursos lanzados por Sencico al iniciar la cuarentena. Si bien la aceptación ha aumentado, lo que se refleja en un aumento en los matriculados a los cursos lanzados por la institución, aún existen algunas restricciones que impiden aumentar la aceptación al proceso de transformación digital emprendido por la institución.

Cuarta: Con respecto a las oportunidades que se pueden aprovechar para la implementación del gobierno digital, si bien las plataformas y servicios educativos digitales recogen las sugerencias a través de encuestas anónimas dirigidas a todos los alumnos, se debe asegurar que estas sugerencias sigan un proceso de seguimiento y atención, de manera que los usuarios sientan que sus aportes son escuchados. Por otra parte, la gestión de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas tanto nacionales como internacionales, es una oportunidad que ha contribuido a una mayor aceptación a la virtualidad de las clases brindadas por la institución.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la alta dirección implementar acciones de promoción y difusión de las implicancias y alcance de la transformación digital en toda la organización, con la finalidad de que los diferentes usuarios tomen conciencia del importante rol que desempeñan dentro de la implementación de un gobierno digital y rompan el paradigma que el gobierno digital es un asunto del área de informática.
- Segunda:** Al Comité de gobierno digital realizar un mayor análisis de los factores internos y externos identificados en el presente estudio para determinar el nivel de influencia que tienen sobre el proceso de implementación del gobierno digital, lo que permitirá a la institución fortalecer el proceso de implementación y reducir la resistencia al cambio.
- Tercera:** Al responsable del departamento de informática, implementar instrumentos para que los colaboradores de Sencico puedan evaluar y sugerir mejoras en las plataformas y servicios digitales implementados.
- Cuarta:** A la Alta Dirección continuar con el fortalecimiento de las alianzas estratégicas y convenios interinstitucionales con las diferentes entidades nacionales e internacionales, con la finalidad de aprovechar oportunidades de gestión en mejorar las condiciones requeridas para la implementación del gobierno digital.

REFERENCIAS

- Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento. (2020). Plan de gobierno digital Uruguay 2020. <https://bit.ly/3vMBSER>
- Anaya, T., Montalvo, J., Ignacio, A. y Arispe, C. (s.f). Escuelas rurales en el Perú: Factores que acentúan las brechas digitales en tiempos de pandemia (COVID-19) y recomendaciones para reducirlas. *Educación*, vol. 30, no. 58, Doi: <https://doi.org/10.18800/educacion.202101.001>
- Atalaya, D. y Tarazona, I. (2020). *Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva de actores relacionados al Poder Ejecutivo* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18347>
- Ayebeng, E., Yeboah-Boateng, E. O. y Ebenezer, T. (2016). Benefits of e-governance implementation in physical infrastructure development at the local government level. *Electronic Government, An International Journal*, Vol. 12, No. 4. <http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/11452/1/botchway2016.pdf>
- Bounabat, B. (2017). From e-Government to digital Government: Stakes and Evolution Models. <https://bit.ly/3rpM4I8>
- Bruzza, M. (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales* [Tesis de doctorado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17147>
- Camargo, L. y Aguilar, A. (2018). 4ª Revolução Industrial e governo digital: exame de experiências implementadas no Brasil. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v5i2.9092>

- Castelnovo, W. y Sorrentinob, M. (2018). The digital government imperative: a context-aware perspective. <https://bit.ly/3wU7ckF>
- Céspedes, E. (2016). Convergencia de la Interoperabilidad, Accesibilidad e Inclusión Digital en el marco del nuevo Gobierno de la Información y el Derecho Informático. *Revista Foro Jurídico* (Núm. 15), 77-99. <http://vlex.com.pe/vid/convergencia-interoperabilidad-accesibilidad-inclusion-741285589>
- Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. (2011). Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0. <https://bit.ly/32YqY25>
- Díaz, P. F. (2019). *El gobierno digital y su incidencia en el control de presupuesto del sector público en el Congreso de la República*. [Tesis de doctorado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6891>
- Estévez, E. y Janowski, T. (2016). Gobierno digital, ciudadanos y ciudades inteligentes. Universidad Nacional de La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53440>
- Galindo, L. y Foronda, C. (2018). Digital governance and information technologies in local action groups (LAGs). <https://hdl.handle.net/11441/107921>
- García, V. T. (2017). *Estrategias de comunicación digital para el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar* [Tesis de Magíster, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7835>

- Gil-Garcia, J., Dawesa, S. y Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. <https://bit.ly/3xY2fJ3>
- Gil, O., Cortés-Cediel, M. E. y Cantador, I. (2019). Citizen Participation and the Rise of Digital Media Platforms in Smart Governance and Smart Cities. *International Journal of E-Planning Research*. URI: <http://hdl.handle.net/10486/691570>
- González-Bustamante, B. Carvajal, A. y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno. *Revista Gestión y Política Pública*. XXIX (1), 97-129. <http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Huamán, R. (2020). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista Círculo de Derecho Administrativo* (n. 18). <http://vlex.com.pe/vid/optimizacion-gobierno-electronico-factor-852439760>
- International Business Machines (2017). *Gobierno Digital*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71255>
- Janssen, M., Ranab, N., Sladeb, E. y Dwivedib, Y. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. <https://bit.ly/3eKOiGD>
- Luna-Reyes, L., Andersen, D., Black, L. y Pardo, T. (2021). Sensemaking and social processes in digital government projects. <https://bit.ly/3xXRgiK>

- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa: guía didáctica. Universidad Surcolombiana
- Morales, I., Morillo J. y Tobar L. (2020) Gobierno digital en América Latina: ¿Un reto de la gestión pública de gobierno abierto? Artículo FIGEMPA Investigación y Desarrollo, Vol 1, número 1, 32-41.
<https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Misuraca, G., Barcevičius, E. y Codagnone, C. (2020). Exploring Digital Government Transformation in the EU-Understanding public sector innovation in a data-driven society.
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC121548>
- Neverov, K. (2020). Participatory Governability under development: the institution of citizen participation as the basis for the design of the “Government as a Platform” in developing countries. <https://bit.ly/3xXmdmZ>
- Esteban, N. T. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016). Gobernanza Pública PERÚ: Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo.
<https://bit.ly/3vt7TRI>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019). Índice de gobierno digital OCDE 2019. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Presidencia de la República del Perú. (2018, 18 de setiembre). Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital n.º 1412.
https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Decretos/Legislativos/2018/01412.pdf

- Presidencia de la República del Perú. (2020, 8 de enero). Decreto de urgencia que crea el sistema nacional de transformación digital. Diario oficial El Peruano. <https://bit.ly/3uLfwSP>
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2021, 18 de febrero). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo n.º 1412. Diario oficial El Peruano. <https://bit.ly/34HTqGe>
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2018, 8 de mayo). Resolución Ministerial que crea el Comité de Gobierno Digital. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2951-119-2018-pcm>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, Vol. 7, 1-16. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com>
- Rodríguez, G. G. (2017). El gobierno electrónico para Venezuela y sus implicaciones en el riesgo país. Actualidad Contable Faces, vol. 20, no. 34, p. 141. <https://bit.ly/2V2gjTI>
- Rogers, D. L. (2016). The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age. Columbia Business School Publishing
- Roy, J. (2017). Digital government and service delivery: An examination of performance and prospects. <https://bit.ly/3Bw27CP>
- Rytova, E., Verevka, T., Gutman, S. y Kuznetsov, S (2020). Assessing the Maturity Level of Saint Petersburg's Digital Government. International Journal of Technology, Vol. 11, 1081-1090. <https://bit.ly/3hW8c3J>
- Sagarika, D., Chansukreeb, P., Choc, W. y Bermanc, E. (2018). E-government 4.0 in Thailand: The role of central agencies. <https://bit.ly/3y1TSfm>

- Sencico. (2016). Página web de Sencico. <http://www.page.sencico.gob.pe>
- Sencico. (2020). Plan Estratégico Institucional SENCICO 2020-2023. <http://page.sencico.gob.pe/admision/publicaciones.php?id=459>
- Sencico. (2021). Plan de Gobierno Digital del Sencico. <https://bit.ly/34L9GX3>.
- Sundberg, L. (2019). Value Positions and Relationships in the Swedish Digital Government. *Administrative sciences MDPI AG* Vol. 9, Issue. 1. DOI: <http://dx.doi.org/10.3390/admsci9010024>
- Szabó, Z., Neag, R. y Szabó, M. (2019). The challenges of the transition from e-government to digital government. *Juridical Current*, Vol. 22, 59-68. <https://bit.ly/36ZMzc9>
- Tallechea, T. (2018). El gobierno electrónico como derecho y la brecha digital en Argentina. Instituto de Integración Latinoamericana. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/72251>
- Tao, S., Liu, H., Wang, S. y Li, C. (2020). Construction of Smart Coastal Cities Based on Digital Government. <https://bit.ly/3rvr24S>
- Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C. y Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, Vol. 12, 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Valenzuela, L. A., Collantes, Z. M. y Durand, E. E. (2020). Sobre la gobernanza digital, política digital y educación. *Revista Eleuthera*, vol. 22, no. 2, p. 88-103. DOI: <http://dx.doi.org/10.17151/eleu.2020.22.2.6>
- Warf, B. (2014). Geographies of E-Government in Latin America and the Caribbean. *Journal of Latin American Geography*, vol. 13, no. 1, 2014, p. 169+. Gale Academic OneFile,

link.gale.com/apps/doc/A364090079/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=5f70f38d. Accessed 12 July 2021.

Westrope, A. (2020). The coronavirus has exposed the vast potential of digital government but were governments ready to deploy it when the pandemic struck? <https://bit.ly/3Bumdx9>

World Economic Forum. (2015). The Global Competitiveness Report 2015-2016. <https://bit.ly/3nALHIK>

ANEXOS

Anexo 01: Categorías y subcategorías de la variable gobierno digital

Título: Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021		Categorías	Subcategorías
Problema general	Objetivo General		
¿Cuál es la contribución del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021?	Analizar la contribución del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021.	A. Proceso de implementación del gobierno digital	A 1. Articulación e inclusión social de la información y de los servicios. A 2. Aseguramiento de los servicios de gobierno electrónico A 3. Gobernanza e innovación A 4. Infraestructura A 5. Planificación y Gestión
Problemas específicos	Objetivos específicos		
1.- ¿Cuáles son los factores que contribuyen o afectan al proceso de implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021?	Identificar los factores que contribuyen o afectan al proceso de implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021.	B. Factores del gobierno digital	B 1. Factores críticos de éxito B 2. Factores críticos de fracaso
2.- ¿Cuál es el impacto de la implementación del gobierno digital en los usuarios internos y externos	Analizar el impacto de la implementación del gobierno digital en los usuarios internos	C. Impacto en usuarios	C 1. Usuarios internos C 2. Usuarios externos

en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021?	y externos de la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021.		
3.- ¿Cuáles son las oportunidades que se pueden aprovechar para la implementación del gobierno digital de la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021?	Identificar las oportunidades que permitan acelerar la implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021.	D. Oportunidades	D 1. Oportunidades internas D 2. Oportunidades externas

Anexo 02: Matriz de categorías de la variable de gobierno digital

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	GUÍA DE PREGUNTAS
¿Cuál es la contribución de la implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021?	Analizar el proceso de implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021.	Proceso de implementación del gobierno digital	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico? 2. ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico? 3. ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico? 4. ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted? 5. ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido o ha habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo? 6. ¿Cómo fue para usted el proceso de adaptación en las nuevas plataformas implementadas por Sencico?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	GUÍA DE PREGUNTAS
1. ¿Cuáles son los factores que no contribuyen al proceso de implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021?	1. Identificar los factores que no contribuyen al proceso de implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021.	1. Factores del gobierno digital	<ol style="list-style-type: none"> 7. En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación? 8. ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital? 9. Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Por qué? 10. ¿Cómo cree que Sencico está ejecutando su presupuesto en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

			<p>11. ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Por qué?</p> <p>12. ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?</p>
<p>2. ¿Cuál es el impacto de la implementación del gobierno digital en los usuarios internos y externos en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021?</p>	<p>2. Analizar el impacto de la implementación del gobierno digital en los usuarios internos y externos en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021.</p>	<p>2. Impacto en usuarios</p>	<p>13. Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?</p> <p>14. ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?</p> <p>15. Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?</p> <p>16. ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?</p>
<p>3. ¿Cuáles son las oportunidades que se pueden aprovechar para la implementación del gobierno digital de la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021?</p>	<p>3. Identificar las oportunidades que permitan acelerar la implementación del gobierno digital de la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021.</p>	<p>3. Oportunidades por aprovechar</p>	<p>17. De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?</p> <p>18. ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?</p> <p>19. ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?</p>

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	CHECKLIST DE DOCUMENTOS REQUERIDOS	Fecha versión	27/06/2021
		Versión	1.0

A. Documentos Generales	Texto extraído	Síntesis
1. Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital	Abierto al ciudadano: La entidad debe asegurar que los datos de carácter público se encuentren disponibles y sean accesibles, comprensibles y relevantes para los ciudadanos o administrados, con la finalidad de responder a sus demandas y necesidades; promoviendo la transparencia y rendición de cuentas de sus acciones y resultados.	La entidad debe asegurar que la información sea disponible y accesible para toda la ciudadanía.
	Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles: Los servicios digitales deben ser accesibles a través de dispositivos móviles, equipos portátiles u otros; lo cual representa una oportunidad para que las entidades innoven los tradicionales “procesos de negocio” y aprovechen las funcionalidades y capacidades de las tecnologías digitales.	Los servicios digitales deben ser accesibles a través de dispositivos móviles, equipos portátiles u otros
	Consideraciones generales: El PGD debe ser parte de un proceso de mejora continua y mantener una visión de futuro, considerando el corto, mediano y largo plazo. El PGD aprobado o actualizado debe ser comunicado a todos los colaboradores de la entidad. El PGD comprende un horizonte temporal de tres (03) años como mínimo u otro periodo que le permita estar alineado al PEI.	El PGD aprobado o actualizado debe ser comunicado a todos los colaboradores de la entidad.
	Colaboración digital: Toda entidad pública proporciona los datos e información que posee a otra entidad que lo necesita, para el ejercicio de sus funciones en el ámbito	Toda entidad pública proporciona los datos e información que posee a otra entidad que lo

	de sus competencias, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la Ley; así como también realiza esfuerzos conjuntos para el desarrollo de iniciativas de transformación digital	necesita, para el ejercicio de sus funciones en el ámbito de sus competencias
	Algunos criterios a tomar en cuenta al momento de digitalizar los servicios que prestan las entidades: Hacer uso de herramientas de análisis de datos para medir el éxito del servicio (satisfacción del servicio, costo por transacción, cantidad de ciudadanos que hacen uso del servicio, usuarios que finalizan con éxito una transacción, otros).	Medir el uso y satisfacción de los usuarios respecto a los servicios y plataformas digitales implementados.
	Desafío 6: Asegurar que el personal tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales. Contar con las competencias necesarias para utilizar y aprovechar las tecnologías digitales de vanguardia, es un aspecto clave a desarrollar por parte de las entidades públicas, quienes deben promover una capacitación continua de dichas tecnologías.	Asegurar que el personal tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales.
	Inclusión digital: Las entidades deben asegurar igualdad de oportunidades en el acceso, uso y aprovechamiento de los servicios digitales, aplicando estándares o mecanismos de accesibilidad, usabilidad, seguridad digital u otros, así como también implementan espacios o centros de acceso público para el fortalecimiento de capacidades y acceso a dichos servicios, promoviendo la ciudadanía digital.	La entidad debe implementar centros o espacios para fortalecer las capacidades y acceso a los servicios digitales, para que toda la ciudadanía tenga igual de oportunidad al acceso uso de dichos servicios digitales.
2. Plan de Gobierno Digital de Sencico 2021-2023	El Sencico deberá prestar un mejor servicio a los ciudadanos, para lo cual deberá atender las expectativas que tiene la población en términos de tiempo, costo, accesibilidad, experiencia de uso, atención y otros atributos de valor, lo que permita un adecuado diseño de soluciones tecnológicas que generen valor público y diluyan progresivamente la barrera entre el mundo físico	El Sencico deberá prestar un mejor servicio a los ciudadanos, conociendo las expectativas que tiene la población en términos de tiempo, costo, accesibilidad, experiencia de uso, atención y otros atributos de valor.

	y digital, mejorando la relación estado-ciudadano y viceversa.	
--	--	--

Anexo 03: Matriz de Triangulación

Objetivo	Jefa de Servicios y Registros Académicos de Sencico	Coordinador a académica de Sencico	Encargada de la Calidad Educativa de Sencico	Profesional de informática de Sencico	Profesional administrativo de Técnica - Sencico	Docente de Sencico	Estudiante de Sencico	Análisis de documentos
<p>Analizar la contribución del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021</p>	<p>El gobierno digital es fundamental, sin esto no se podría lograr brindar servicios de capacitación en temas de construcción para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. La ciudadanía ha respondido bastante bien a la implementación digital, al inicio con un poco de rechazo. Se han publicado instructivos dinámicos y amigables para oferta educativa, información</p>	<p>Estamos en una situación todavía un poco básica no es tan interactiva porque nos cuesta dejar el papel. Cualquier medio de comunicación virtual ha ayudado mucho a resolver ciertos problemas primero de comunicación y segundo de tramite documentario . La tecnología tiene que ir a la par con el avance de las empresas e instituciones. Al principio</p>	<p>Estamos conociendo más sobre el tema digital, las estrategias para la implementación en esta era digital, creo que a todas las entidades del estado nos falta un poco definir como entrar. Nuestras autoridades de forma inmediato han tomado acción en implementar, plataformas digitales. Al principio era muy difícil, nos ha costado bastante porque los chicos no se</p>	<p>Tenía entendido q el termino de GD apuntaba más al termino cero papel, los procedimientos se están adecuando poco a poco. La implementación del GD se está haciendo gradualmente con el apoyo del estado, varias instituciones como el ministerio de educación ,la Reniec, la ONPE para el tema de las firmas. Nuestros alumnos, desde un principio les costó el</p>	<p>Conozco lo necesario del GD, desde el año pasado Sencico ha estado implementando o nuevos cambios con respecto a lo que es tecnologías de la información. Ahora todo se entrelaza con la tecnología, por ejemplo en el caso de mesa de partes virtual es una plataforma que esta apertura de las 24 horas del día y los 7 días de la semana, hace que los usuarios en cualquier momento</p>	<p>Anteriormente en Sencico se implementó una plataforma virtual en el 2013-2014 que tuvo unos errores. Pero el año pasado se implementaron otras plataformas y los docentes se han tenido que capacita, han tenido que adecuarse porque anteriormente todo era presencial. Por una parte si funcionó que Sencico brinde estos servicios digitales incluso hubo</p>	<p>Después del inicio de la pandemia, fue rápida la respuesta de Sencico, a los dos meses se implementó el aula virtual. El primer programa que se lanzó Sencico para la clase virtual fue Cisco Webex y luego el Microsoft Teams. Al inicio mis compañeros y yo tuvimos muchas preguntas y dudas sobre cómo se desarrollaría la clase virtual,</p>	<p>El PGD debe ser parte de un proceso de mejora continua y mantener una visión de futuro, considerando el corto, mediano y largo plazo. El PGD aprobado o actualizado debe ser comunicado a todos los colaboradores de la entidad. El PGD comprende un horizonte temporal de tres (03) años como mínimo u otro periodo que le permita estar alineado al PEI.</p>

<p>sobre diferentes carreras, cursos cortos, examen de admisión, entre otros. Todo cambio al inicio genera un poco de rechazo, sin embargo, rápidamente nos pudimos acondicionar y adaptar al cambio digital. El trabajo remoto es beneficioso tanto para el personal como para la institución.</p>	<p>complejo como toda plataforma o programa, pero después con un poco de práctica se crea como un hábito.</p>	<p>adaptaban, por factores internos y externos. Participo en los servicios internos tanto para la parte administrativa como para la escuela. Si tenemos varios instructivos para la escuela y para la parte administrativa y son bastantes claros y didácticos. Me he adaptado fácilmente a estas nuevas tecnologías.</p>	<p>cambio de la metodología educativa, pero si se ha sabido lograr que se adapten al cambio. Se han implementado el sistema de tramite documentario, sistema de contabilidad, sistema de abastecimiento, sistema virtual de biblioteca, clases virtuales, exámenes de admisión virtuales y otros. Durante cada implementación de un sistema digital mandan los procedimientos y primero capacitan al personal, los instructivos son fáciles y didácticos.</p>	<p>puedan ingresar su información o puedan requerir alguna información. De forma positiva los usuarios están contentos con las plataformas de mesa de partes, en el caso de la escuela básicamente los alumnos interactúan las plataformas educativas. En mi caso interactúo con los sistemas de SIAF, contabilidad, tesorería. Cuando los postulantes se inscriben para el examen de admisión que es virtual, les dan un folleto, tríptico digital de cómo es el ingreso y como son los</p>	<p>una mejora en la aceptación de los estudiantes ha crecido enormemente algunas carreras porque son completamente virtuales y pueden realizarlo desde sus casas. En Sencico se han implementado plataformas digitales para realizar las clases virtuales, constantemente nos estamos capacitando. La Gerencia de Formación Profesional es la encargada de elaborar procedimientos, reglamentos, instrucciones que son repartidos a</p>	<p>algunos decidieron retirarse debido a que no se adaptaron al cambio. Por otro lado, también tuvieron muchos problemas porque no tenían los medios necesarios para acceder a las clases virtuales (celulares, laptops, computadores, Tablet e internet). En los ciclos que estuve al inicio de cada curso hay como una diapositiva que dice tienes que entrar a CW y te da un tipo tutorial y te dice qué herramientas</p>
---	---	---	---	--	---	--

				<p>No he tenido ningún inconveniente para adaptarme.</p>	<p>accesos para que puedan rendir los exámenes. La adaptación fue buena sin complicaciones y fue favorable porque permite que pueda realizar mi trabajo desde mi casa.</p>	<p>todos los docentes y personal de educativo. Los docentes hemos dictado clases a través de las plataformas e hizo el acuerdo para usar webex y Microsoft Teams, siendo el más amigable el Microsoft Teams.</p>	<p>utilizar. Tuvimos dificultades para subir los trabajos a la plataforma, en mi caso decidí buscar tutoriales en la web para saber cómo hacerlo.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>Identificar los factores que contribuyen o afectan al proceso de implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021</p>	<p>Un factor clave es la decisión de la alta dirección, de los líderes del equipo, luego está el factor del recurso humano porque son las personas quienes tienen que comprometerse y concientizarse sobre el GD y finalmente está el factor económico. La actual gestión está bastante comprometida y prueba de ello es que la persona que lidera el comité de GD es el propio gerente general y eso ha sido designado con una resolución de la presidencia ejecutiva. Sencico</p>	<p>El primer factor son los equipos en buen estado, luego el factor humano para poder adaptarse a esos cambios. La alta dirección son los que más difunden y animan a querer adaptarnos a estos cambios. Si están generando presupuesto para avanzar, pero con este cambia de gobierno están todavía con el presupuesto ajustado. La comunicación es buena porque siempre nos comunican a través del correo</p>	<p>El factor más importante es el económico y social, se tiene que implementar el GD con apoyo social. Se recibe bastante apoyo por parte de la Alta Dirección, incluso le están poniendo bastante impulso, y estamos sacando nuevas carreras completamente digitales. Creo que Sencico está dando todo para darnos la mejor plataforma que nos pueda ayudar, apoyo a los estudiantes de bajos recursos, se le está prestando</p>	<p>Un factor importante es colocar metas claras que todas las áreas de la institución puedan cumplirlas. Otro factor importante es el económico y de eficiencia. Si vemos un compromiso por parte de alta dirección en la implementación del GD. Si contamos con plataformas educativas de alojamiento virtual, plataforma de comunicación audiovisual, contamos con todos los recursos necesarios para que el docente y el alumno puedan desarrollar las</p>	<p>Definitivamente el factor clave es el presupuesto, lo que cualquier entidad del estado va a adolecer el tema presupuestal, para que puedan adquirir las licencias, alquiler algunos servicios, hacer los manuales para los usuarios finales. La alta dirección está muy comprometida, está monitoreando cómo va el tema de la tecnología de la información, nos llega cada cierto tiempo memorándums con respecto a la implementación</p>	<p>Un factor que retrasa la implementación del GD es la burocracia, tiene muchos procedimientos innecesarios. Se ve el aporte de la Alta Dirección que quiere que esto funcione, que de a poco se vaya implementado, por el momento los avances que se han hecho de forma tecnológica, virtuales, digitales, si han sido importantes. Hay plataformas administrativas y hay plataformas educativas, en ambas han ido mejorando, pero todavía</p>	<p>Los factores claves e infaltables en el GD son la energía eléctrica lo segundo es el internet. Si hay compromiso por la Alta Dirección, he conversado con el director de la escuela, con el coordinador de la escuela. Las plataformas algunas son positivas y otras negativas, depende mucho de la complejidad de la plataforma. En un inicio ha sido muy complicado adaptarnos, tuvimos un ayudante de</p>	<p>Desafío 6: Asegurar que el personal tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales. Contar con las competencias necesarias para utilizar y aprovechar las tecnologías digitales de vanguardia, es un aspecto clave a desarrollar por parte de las entidades públicas, quienes deben promover una capacitación continua de dichas tecnologías.</p>
--	---	---	---	---	--	--	---	---

<p>cuenta con el Plan de GD del 2021 al 2023, la implementación de lo planeado en dicho documento se viene dando progresivamente y el 90% o 95% de lo planeado para el año 2021 ya se ha ejecutado. La comunicación de la implementación del GD se da desde la gerencia general, el departamento de informática, se han realizado algunas reuniones, pero si me parece que debieran hacerse más eventos, mayor concientización</p>	<p>institucional sobre los cambios o plataformas que se están creando.</p>	<p>equipos, también al personal administrativo. No conozco mucho sobre la ejecución por parte de la implementación del gobierno digital, si tienen un presupuesto pero no conozco que porcentaje tienen. Toda la comunicación es mediante correos, sacan directivas internas lineamientos para que conozca todo el personal sobre el GD. Es importante que primero el personal conozca la implementación del GD, involucrándos</p>	<p>temáticas de la clase. Vemos la ejecución del presupuesto, el despliegue del sistema, pero no sabemos exactamente si están cumpliendo con sus metas. Cada vez que se implementa un cambio digital comunican con correos institucionales, comparten su política o su metodología, capacitan al personal informática en cada una de sus sedes para que ellos sean el soporte. Se requiere que todas las sedes en su conjunto coordinen para que</p>	<p>n general y todas las áreas de Sencico. Muy buena en lo que yo trabajo en lo que yo he visto permite rapidez e interactuar con otras áreas, el tema del trabajo remoto que estamos utilizando nosotros interactuamos como si estuviéramos en la oficina. el presupuesto lo dan a cada área como específica o como área usuaria que la llaman no, a nosotros el año pasado nos dieron un presupuesto para el tema educativo, este año nos han dado para el tema del examen de</p>	<p>falta cosas por actualizar. Sencico está invirtiendo porque últimamente compraron bastantes equipos topográfico para la carrera de topografía para todas las sedes del Perú, han hecho una buena inversión. para la formación de profesionales técnico. En Sencico tienen bien utilizar los correos digitales para comunicar de forma masiva, para que nos envíen los links para las reuniones que tenemos o para las capacitaciones. Las</p>	<p>Sencico que nos orientaba en nuestras consultas. En las capacitación se trataban temas básicos.</p>
--	--	--	--	---	--	--

	<p>n a todos colaboradores. En un plan de capacitación debe haber convocatoria a todo el personal durante un tiempo para involucrarlos a todos en las diferentes actividades, luego la capacitación constante en el manejo táctico del uso de las herramienta y plataformas.</p>		<p>e tanto en la parte administrativa como educativa.</p>	<p>atiendan cualquier cambio al sistema.</p>	<p>admisión virtual que a través del sistema que permite el reconocimiento facial. Muy estrecha porque las coordinaciones se hacen en todas las áreas, tanto la gerencia general como la dirección, las áreas que involucra la escuela, que manejamos nosotros. Se debería tener una misma plataforma que integre todos los sistemas, el personal educativo y el personal administrativo.</p>	<p>capacitaciones que se brinden deberían estar la mayoría de asistentes presentes, pero programan para fechas en que los docentes tienen clases y no pueden ir a las capacitaciones, que se confirme la asistencia de todas las personas que se van a capacitar</p>		
--	--	--	---	--	---	--	--	--

<p>Analizar el impacto de la implementación del gobierno digital en los usuarios internos y externos de la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021</p>	<p>En mis funciones el GD ha impactado grandemente. Me considero una pieza dentro de esta estructura de GD. Calificaría como buena el impacto del GD en los usuarios, al inicio hubo muchas fallas, pero con el tiempo se fueron superando. Para que sean más inclusivos más accesibles, podría hacerse que ya se hizo un video en quechua, pero podría por ejemplo hacerse alguna información en quechua en aimara o también podría utilizarse el</p>	<p>El GD falta ser descentralizado a las oficinas zonales de Sencico. Bastante fuerte e innovador ha sido el impacto en los usuarios, hay mucha gente que ha desistido adecuarse y a preferido ser reacios al cambio. Sencico a nivel de provincia le falta conectividad, deberían mejorar el tema de la banda ancha, brindarles soluciones que logren poder conectarse fácilmente.</p>	<p>Para mí todo ha sido bien, me he podido adoptar inmediatamente a este manejo de las plataformas, he capacitado profesores como guiar asesorar a los alumnos. He desempeñado el rol de asesora. Al principio ha sido un poco difícil, los alumnos no aceptaban estudiar mediante una video conferencia, hoy día ya todo se ha superado e incluso se está incrementando el número de postulantes.</p>	<p>El impacto es directo para nosotros, ante cualquier cambio en el tema digital nosotros tenemos que hacer la réplica para nuestros usuarios que en este caso son los profesores y alumnos. Nosotros somos un apoyo de la Escuela Superior Técnica. Nosotros colaboramos en la instalación de un sistema digital capacitando, formulando los procedimientos dando soporte permanente. Los sistemas educativos han sido muy beneficiosos</p>	<p>Muy positivo porque en el trabajo remoto sin ningún problema durante el día, ingreso a las plataformas en cualquier momento, y los correos electrónicos que nos llegan comenzamos a trabajar en base a ellos, y en coordinación con las otras áreas. Vengo hacer un integrante interno del gobierno digital. Positivos, en cuanto a los alumnos que manejan la plataforma Sistweb pueden ver sus notas, horarios, clases, hacer consultas, visualizar</p>	<p>Debido a la coyuntura la mayoría está haciendo clases de forma remota, para cuidar nuestra salud y bienestar. A parte de ser un usuario soy un capacitador en esta época de formación digital. En mis alumnos si ha impactado mucho porque en época virtual aparte de tener una buena conectividad para estar viendo más información respecto a la carrera, necesitaba adecuar la parte práctica del curso de la mejor manera posible y mis alumnos entiendan, en</p>	<p>Creo que Sencico adaptó muy rápido el GD, al adaptarse tan rápido también hubo un choque con el alumno, hizo que a veces se cayera el sistema del mismo Sencico no podían solucionarlo, estas fallas también se dieron durante los exámenes. Colaboro con mis compañeros pasándoles los links, apoyar a los profesores. El impacto en un grupo de compañeros fue positivo y en otro grupo fue negativo. Para que sean más</p>	<p>Inclusión digital: Las entidades deben asegurar igualdad de oportunidades en el acceso, uso y aprovechamiento de los servicios digitales, aplicando estándares o mecanismos de accesibilidad, usabilidad, seguridad digital u otros, así como también implementan espacios o centros de acceso público para el fortalecimiento de capacidades y acceso a dichos servicios, promoviendo la ciudadanía digital.</p>
---	--	---	--	--	--	--	--	--

	sistema de señas		para los alumnos. Todo profesor para que pueda impartir metodología virtual tiene que tener base informática o computación, en caso del alumno no es así, a ellos si tenemos que capacitarlos.	videos, ingresar a biblioteca, hacen todo por las plataformas. En esta etapa debería hacer una integración total de todos los software que maneja Sencico y poner sus ciertos candados a las personas o usuarios que no pueden ingresar a tal plataforma, pero debería ser en forma interoperabilid ad interna.	donde falta implementar son en los cursos prácticos. Se debería apoyar a los alumnos de bajos recursos económicos con materiales requeridos para que puedan acceder a la clase virtual como computadora, internet.	inclusivas deben haber clases con más tiempo considerand o que hay personas mayores en algunos cursos.	
--	---------------------	--	--	--	--	---	--

<p>Identificar las oportunidades que permitan acelerar la implementación del gobierno digital en la Escuela Superior Técnica de Sencico, 2021</p>	<p>Una oportunidad son los mismos procesos de admisión que se realizan de manera virtual. Sencico tiene una serie de convenios con diferentes instituciones, convenio con el propio MVCS, la GYZ de Alemania, con universidades y otras organizaciones. Si me parece que faltan convocatorias del departamento de informática, capacitaciones para la implementación del GD, sin embargo, no he visto que se hayan solicitado aportes, sugerencias,</p>	<p>Recién este año se están haciendo reuniones ligadas al área usuaria, donde se está viendo qué factores no han sido tratados. En el tema de estrategias hay que llegar a esos intercambios nacionales e internacionales. Trabajar desde casa es una oportunidad porque no tenemos que movilizarnos en plena pandemia, en cambio las empresas privadas no todas.</p>	<p>Se tiene que dar un valor agregado, por ello se debe mejorar los sistemas para todo tipo de usuario, la tecnología tiene que ir de la mano con la educación, innovación y tecnológica. Con los convenios se pongan cláusulas para recibir mayor apoyo para nosotros dar mayor alcance a nuestros usuarios. Buscar alianzas estratégicas a fin de poder llegar a todos nuestros usuarios que ninguno se quede sin estudiar porque no cuenta con las herramientas</p>	<p>Se debería realizar un consenso con los encargados de la implementación del GD, alumnos y profesores, para que cada uno pueda poner su aporte y ver qué es lo que verdaderamente se requiere para la implementación del GD. Sencico como institución del estado debería aprovechar contar con todos el apoyo de otros entes estatales o privados. Los alumnos son consumidores de los sistemas que se están implementando en el GD.</p>	<p>Ver la manera de que se achiquen o se acorten la capacidad de megas de la transferencia de datos. no sé si eso se puede hacer en la escuela o es un tema básicamente del operador. Debería haber una interoperabilidad para que agrega las ordenes de servicio y de compra y lo jale al SIAF. Por lo general cuando existe unas deficiencias en el sistema se hace un reporte y ese reporte se lo plasma a informática, para solucionarlo directamente.</p>	<p>Hacer seguimiento a las encuestas para tomar acciones y mejorar las sugerencias realizadas por los alumnos. Sencico tuvo un convenio internacional con una empresa colombiana para darnos capacitaciones pedagógicas con los docentes, también participó personal del área administrativa. Sencico tiene convenio con otras universidades y para el tema del factor trabajo, una bolsa laboral para los estudiantes. Se debería comparar con</p>	<p>Sencico cuando diseña servicios o plataformas digitales toma encuestas para saber el nivel de aceptación y si son dinámicas, son encuestas recurrentes que se toman. Sencico está capacitando al alumnado para que entren al laboratorio para que el alumnado practique. Sencico ha logrado dar un paso adelante a diferencia de otras instituciones del Estado, ha dado un paso adelante, ha</p>	<p>Algunos criterios a tomar en cuenta al momento de digitalizar los servicios que prestan las entidades: Hacer uso de herramientas de análisis de datos para medir el éxito del servicio (satisfacción del servicio, costo por transacción, cantidad de ciudadanos que hacen uso del servicio, usuarios que finalizan con éxito una transacción, otros).</p>
--	---	---	--	--	--	---	--	---

	<p>comentarios, por parte de los colaboradores referente al GD.</p>		<p>tecnológicas. Cada uno desde su perspectiva y también de sus funciones veo que apoyan para brindar un mejor servicio a los usuarios y a toda la comunidad tanto interna como externa.</p>			<p>otras plataformas u otras instituciones para ver el funcionamiento de las plataformas. Disminuir pasos innecesarios dentro de una plataforma</p>	<p>implementado sus plataformas, su CW, se ha hecho convenios, capacitaciones para los profesores, alumnos mayores y jóvenes, se han llegado a adaptar.</p>	
--	---	--	--	--	--	---	---	--

Anexo 04:
Carta de autorización

Fwd: Envío de expediente N°2021-033598 desde SITRADO

Recibidos x

Bereniz Asenjo Fernandez
para mí *

01:29 (hace 1 hora) ☆ ↶

----- Forwarded message -----

De: Bereniz Asenjo Fernandez <bereniz.asenjo@gmail.com>
Date: mié, 4 ago 2021 a las 1:27
Subject: Fwd: Envío de expediente N°2021-033598 desde SITRADO
To: Richard Delgado <rdelgado@indecopi.gob.pe>

----- Forwarded message -----

De: Rosalynn Janet Chavez Asenjo <rchavez@sencico.gob.pe>
Date: mié, 7 jul 2021 a las 10:30
Subject: RV: Envío de expediente N°2021-033598 desde SITRADO
To: Andres Sotil Chavez <asotil@sencico.gob.pe>

Ing.

El día de Hoy le comunico a la Srta. Bereniz Asenjo Fernandez, que está AUTORIZADO su permiso para las entrevistas sobre su investigación académica (Tesis) de su Maestría de Gestión Pública.

JANET

De: Isaias Quevedo De La Cruz <jquevedo@sencico.gob.pe>
Enviado: lunes, 28 de junio de 2021 12:04
Para: Rosalynn Janet Chavez Asenjo <rchavez@sencico.gob.pe>
Cc: Beatriz Jessica Huarachi Escobar <bhuarachi@sencico.gob.pe>; Andres Sotil Chavez <asotil@sencico.gob.pe>
Asunto: Re: Envío de expediente N°2021-033598 desde SITRADO

Autorizado

Anexo 05: Carta de presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de junio de 2021
Carta P. 0407-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr. Ing.
Andrés Sotil Chávez, PhD, PE
DIRECTOR
Escuela Superior Técnica SENCICO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ASENJO FERNANDEZ, BERENIZ EFIGENIA; identificada con DNI N° 44151556 y con código de matrícula N° 7002511276; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en Sencico, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ASENJO FERNANDEZ, BERENIZ EFIGENIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



**Anexo 06:
GUIA DE PREGUNTAS
ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA**

TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021”

Objetivo: Conocer cómo se viene desarrollando el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico durante el año en curso.

Indicaciones: Estimado (a) entrevistado (a), de acuerdo con su percepción y objetividad, le solicita por favor responder una serie de preguntas relacionadas al proceso de implementación del gobierno digital que se viene desarrollando en Sencico durante el año en curso.

Cláusula de confidencialidad: Estimado(a) entrevistado(a), es preciso indicar que durante la conversación podría divulgarse información confidencial de los procesos institucionales de Sencico o su propia información personal. Por ende, el entrevistador se compromete a no divulgar, fuera del trabajo de investigación, la información institucional y que su información personal será anónima y confidencial.

Perfil del entrevistado(a)
¿Cuál es su nombre? ¿Cuántos años tiene laborando en Sencico? ¿En qué área labora actualmente? ¿En qué áreas de Sencico ha trabajado?

Categoría	Preguntas
Proceso de implementación del gobierno digital	<ol style="list-style-type: none">1. Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?2. ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?3. ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico?4. ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted?

	<p>5. ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido o han habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo?</p> <p>6. ¿Cómo fue para usted el proceso de adaptación en las nuevas plataformas implementadas por Sencico?</p>
--	---

Categoría	Preguntas
Factores que inciden en el gobierno digital	<p>7. En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación?</p> <p>8. ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital?</p> <p>9. Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Por qué?</p> <p>10. ¿Cómo cree que Sencico está ejecutando su presupuesto en la implementación del Plan de Gobierno Digital?</p> <p>11. ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Por qué?</p> <p>12. ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?</p>

Categoría	Preguntas
Impacto en usuarios	<p>13. Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?</p> <p>14. ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?</p> <p>15. Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?</p> <p>16. ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?</p>

Categoría	Preguntas
Oportunidades	<p>17. De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?</p> <p>18. ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?</p> <p>19. ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?</p>

Anexo 07:

Cuestionario sobre Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021

Entrevistado 1 - Jefa de Servicios y Registros Académicos

P1: Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Yo creo que lo conozco en un buen porcentaje no seré una experta como si lo tienen que ser las personas que pertenecen al departamento de informática, pero sí conozco me parece bastante bien.

P2: ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Bueno como lo has dicho tú en tu preámbulo efectivamente pues es muy importante y de hecho ya se venía, el Estado ya venía trabajando en este tema, pero antes del COVID, pero definitivamente a raíz del COVID todo esto se acelerado no, se ha crecientado y ha tenido que ser así y estar a la altura de las circunstancias, he como institución educativa porque antes hay que recordar lo siguiente, pero el Sencico es un institución del estado, es una institución adscrita al Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento, es una institución que tiene tres principales funciones: una principal función es la de formar y capacitar en todo lo referente a lo que es construcción y saneamiento, eso quiere decir que por ejemplo Sencico ha repartido pues a través de sus 21 locales a nivel nacional da o brinda carreras de 2 años y medio o tres años, pero también ofrece cursos que pueden durar 2, 3 semanas, un mes de meses a estos cursos le decimos nosotros cursos cortos o cursos libres, como por ejemplo: instalaciones eléctricas, albañilería, instalaciones sanitarias, etc., entonces Sencico se dedica a eso, se dedica a capacitar a formar, pero también Sencico se dedica a investigar también todo lo relacionado a vivienda, construcción y saneamiento, y se dedica también a proponer normas, es decir le propone normas que tenga que ver con las edificaciones por ejemplo con la construcción al ministerio, nuestro ente rector es el ministerio de Vivienda construcción y saneamiento, entonces eso hace Sencico, entonces como tú puedes entender que Sencico es una institución que trata con mucha gente, revise mensualmente y anualmente miles de personas que están deseosos por ya sea recibir una carrera, cursos o charlas para estar actualizados, para perfeccionarse, obviamente todo en el rubro de la construcción y saneamiento, entonces por lo tanto este es un ente importante, porque nosotros nuestra obligación, el mandato que nos da el estado es pues realizar estas capacitaciones, esta formación mejorar el nivel de vida y ayudar a mejorar la vida de los ciudadanos y por lo tanto el gobierno digital es fundamental, no se podría lograr sin esto.

P3: ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico?

Ah bueno la ciudadanía ha respondido bastante bien pero claro nosotros bien, como ya tú lo has mencionado efectivamente debemos tomar en consideración que hay un alto porcentaje de gente que no tiene conectividad en sus casas, que de repente no tiene tampoco acceso a una computadora, laptop o de repente en el hogar solo hay una PC que es utilizado por muchas personas en casa y que en estos tiempos del COVID sobre todo en unos meses atrás todo el trabajo se hacía remoto, ahora las clases también se hacían de forma remota, en los institutos también se hacen de la misma forma, en las universidades también igual, en los colegios en fin, entonces por lo tanto pues la computadora es un equipo valiosa por eso el costo ha aumentado también, la venta de las

computadoras y las laptops, entonces pues también hay limitante porque al no tener en las familias más que un aparato pues este no van a poder utilizarlo en cualquier momento, sino que van a tener que esperar su turno, otro limitante también ha sido la conectividad hay momentos en los cuales se sobre carga la red, hay ciertas horas pico donde se sobre carga el internet, más las persona que están trabajando remotamente, los alumnos están haciendo sus clases remotas, todo hace que la calidad del servicio de repente no sea la mejor. Anteriormente la inscripción para el examen de admisión era de forma presencial y todos tenían que ir a Sencico o a algunas de los locales o sedes de atención para recibir información de forma presencial, pero ahora ya toda la información la puede encontrar en la página web, o la puede solicitar a través de diferentes redes sociales, por ello la población ha respondido bastante bien con sus limitaciones, pero si ha respondido bien.

P4: ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted?

En realidad, hay una larga lista de servicios desde por ejemplo nosotros tenemos el campus virtual, el aula virtual, biblioteca virtual. específicamente yo trabajo en la escuela de Sencico y como ya hemos mencionado hace un momento tiene a su cargo el desarrollo de todas las carreras de 2 años y medio y 3 años, sin embargo, en nuestra institución hay otra área que se encargan de los cursos cortos y capacitaciones. Yo por ejemplo soy jefa de la oficina de servicios y Registros académicos, entonces eso quiere desde el ciclo de vida académica de una persona, eso quiere decir que desde que la persona se inscribe en el proceso de admisión, postula, luego que ingresa tiene que matricularse, luego pasa al desarrollo de sus ciclos de su formación académica, una vez que terminas vas a querer sacar tus certificados, constancias, título, entonces específicamente mi área ve lo que es admisión, postulación, matrícula y lo que es titulación. entonces estoy involucrada en la mayor parte de los servicios digitales implementados para estos procesos. Por ejemplo la herramienta Smoul para el proceso de admisión porque es una cosa muy buena y una fortaleza de Sencico, porque durante el tiempo de pandemia no dejamos de convocar para examen de admisión, justamente el año pasado nosotros iniciamos clases el 09,03,21 pero el 13,03,2021 el estado envió a confinamiento a todos y se paralizó todo, pero nosotros rápidamente pudimos revertir la situación y retomar las clases pero está por clases virtuales, antes nuestro proceso de admisión era presencial, ante esta situación se tuvo que recurrir a ciertas herramientas tecnológicas como es el caso del Smoul el cual nos permitió recibir a los postulantes con la garantía de que la persona que está al frente de la computadora es la que dice haberse inscrito para postular, entonces este sistema te permite hacer un reconocimiento facial y tomar una imagen por cada minuto, si el examen dura 90 minutos entonces el sistema tomará 90 imágenes capturadas por persona, todo eso se queda almacenado, ya después el jurado evaluador es el que se tiene que encargar de revisar todas las fotos para verificar que el alumno es quien dice ser, quien se inscribió para el examen, y que durante el examen lo desarrolló con normalidad, esta herramienta también da la información si la persona que está dando examen han abierto alguna página de Google, o abierto otros archivos u otra información, entonces eso es capaz de hacer este sistema al cual si tuvimos acceso y hasta ahora se viene utilizando en Sencico, a diferencia de otras instituciones públicas como institutos y universidades no han podido realizar el proceso de admisión, en total 21 universidades públicas se quedaron sin dar examen de admisión, en cambio Sencico si lo viene realizando desde el año pasado con un sistema que garantice las condiciones de seguridad y calidad. esto ha sido un gran logro; por otro lado, el aula virtual los alumnos son capaces de comunicarse de forma sincrónica y asincrónica, entonces tienen el contacto en el mismo momento con su profesor lo pueden escuchar y puede hacer una retroalimentación de inmediato, pero además también tienen acceso y oportunidad a revisar los materiales que los docentes cuelgan en el aula virtual, participar a foros entre ellos, accesos a tutoriales para reforzar su formación académica.

P5: ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido, o habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo?

Si, si veo que hay algunos materiales que se encuentran a disposición de las persona, de todo el público en general, específicamente lo que tiene que ver con la admisión, las diferentes carreras para que la gente tenga conocimiento en qué consisten las carreras (tipografía, diseño de interiores, etc), entonces todo lo que es la oferta educativa si, igual también el acceso a los cursos cortos bien, los tiempos, los horarios, las modalidades, e los requisitos mínimo de inscripción por ejemplo para los cursos cortos, libres, charlas, si hay algunos materiales, instructivos publicados para estos eventos. Me parece que sí, en líneas generales y yo diría que un 90 % si son dinámicos amigable, entendibles, claros.

P6: ¿Cómo fue para Ud. el proceso de adaptación a las nuevas plataformas implementadas por Sencico?

Bueno en realidad todo cambio al inicio genera un poco de rechazo, siempre uno tienen un tanto de resistencia al cambio en todo orden de cosas creo yo, sin embargo rápidamente si nos pudimos acondicionar, pudimos adaptar y yo creo que eso ha sido en general, me parece que la mayor parte de las personas en el país que estábamos muy poco nada orientados a temas remotos y entonces hubo mucha preocupación mucha resistencia, no queremos siquiera alguien indagar, revisar pero al cabo de un tiempo ya esta situación se ha revertido e incluso ahora ya la gente un gran porcentaje al menos creo que quiere continuar al menos. El trabajo remoto es beneficioso tanto para el personal como para la institución, porque el trabajador puede ahorrar tiempo y dinero en sus pasajes, de igual manera la institución puede ahorrar en gastos de servicios, nos hemos dado cuenta de que no se requiere la presencia física para trabajar, será semi presencial esto nos ha hecho ver la gran importancia de todas estas herramientas que la tecnología nos proviene.

P7: En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación?

Bueno yo creo que un factor clave es la decisión de la alta dirección, de los líderes del equipo, que se tome la decisión que continúe, que se lleve a buen puerto y que se concrete, eso es lo más importante, luego es el recurso humano porque son las personas quienes tienen que comprometerse, son los trabajadores lo que tienen que comprender ser concientizados para que puedan asumirlo en el tiempo y permanezcan, esto también es importante, y obviamente también la parte económica porque por más buena intención, por más decisiones que se tomen que todo va a ser muy beneficioso para la población, en líneas generales, sin embargo si uno no cuenta con el presupuesto para ello, tampoco muy poco o cosas muy limitadas puede hacer.

P8: ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Bueno yo creo que si esta gestión está bastante comprometida y prueba de ello es que la persona que lidera de este tema de gobierno digital es el propio gerente general y eso él ha sido designado con una resolución de la presidencia ejecutiva, entonces él es que está liderando este tema, entonces yo creo que si está bastante comprometida.

P9: Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Porqué?

Yo pienso que buenas, no estamos tampoco en el top, por las limitaciones económicas porque claro como toda institución del estado nosotros nos sujetamos a un presupuesto, entonces algo que te quería mencionar es que Sencico tiene aprobado un plan de desarrollo de trabajo de gobierno digital y este va del 2021 al 2023, las cosas se tienen que ir haciendo progresivamente, al menos hasta donde yo veo si está haciendo hasta un 90, 95 por ciento de lo que estaba previsto hacer en este primer tramo del año 2021, como te digo todavía falta hacer lo que se realizara en el 2022 y 2023, pero yo creo que si es bueno, al inicio como todo yo creo que si habido una serie de problemas porque claro una por la resistencia al cambio, dos por el desconocimiento o la falta de capacitación del mismo personal y de nuestros usuarios también por ejemplo de nuestros alumnos, o incluso mucho de ellos decían yo prefiero ir a Sencico yo quiero que me atiendan de manera presencial, pero mira la información está ahí, pero no es que no la entiendo o no se buscar o no tengo las herramientas, la computadora, o si tengo la computadora pero no tengo conectividad, pese a todas esas limitaciones a un corto plazo si se ha echado mano a la habilitación plena del aula virtual, antes el COVID había un aula virtual pero no se estaba explotando mucho, no era muy utilizada por los mismos docentes, que básicamente el 90, 95 por ciento era solamente de manera presencial y punto, en cambio ahora esto se ha volcado no, la situación se ha invertido y entonces es que se ha tenido que hacer la plataforma virtual más potente. sin embargo también hay algunas limitantes de la atención en las redes sociales facebook, instagram, twitter, muchas veces los usuarios en general pueden enviar algunos comentarios preguntas y el área de informes no atiende no responde rápidamente y eso muchas veces porque por ejemplo no se cuenta con la cantidad suficiente de personas para que puedan trabajar en ello y debido a que tenemos un presupuesto limitado, quisiéramos hacer muchas cosas, de repente en un área se desea contratar a 5 personas pero hay 2 o una, y con todos los remoldes que hay en el estado, porque en una institución educativa privada tu pues el día de mañana puedes contratar a alguien, en cambio en el estado no porque hay que respetar los procedimientos, entonces a veces los mismos temas de la burocracia nos juega en contra para ofrecer un mejor servicio más rápido de mejor calidad, pero pese a todo ello se hace lo que esta nuestro alcance.

P10: ¿Cómo cree que Sencico está ejecutando su presupuesto en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Como te digo yo si hasta donde entiendo, durante este tiempo de la implementación del gobierno digital del 2021 al 2023, se está pensando en poder invertir unos 23 millones, pero claro esto tiene que ser de manera progresiva y hasta el momento si se está haciendo, se está invirtiendo lo que se está previsto para este primer tramo y lo otro es que la alta dirección no está poniendo pues trabas muy por el contrario está apoyando en la consecución de este tema del gobierno digital.

P11: ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Porqué?

Si habido comunicación desde la gerencia general desde el departamento de informática que son por su propia naturaleza lo más involucrados en este tema, por su propia función han realizado alguna reuniones, pero ahí si me parece que debieran hacerse más eventos, mayor concientización a todos colaboradores, es decir que cada trabajo sea consciente de la importancia del gobierno digital y cuán importante es la participación de cada uno, allí desde donde está, porque de repente hay personas que dicen no pero yo no tengo contacto con el público porque trabajo en tesorería, o trabajo en contabilidad u otra área, y como que están al margen como que no se quieren involucrar, en realidad en este tema del gobierno digital involucra a todos los sistemas de las diferentes áreas de la institución tener un conocimiento básico de que cosas existen qué cosa de dan.

P12: ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?

Bueno como todo plan de capacitación debe haber unos objetivos, metas que lograr, e tiene que haber las estrategias, haber una calendarización de actividades, responsables, todo eso debe haber en el plan de capacitación. Debe haber la convocatoria a todo el personal durante un tiempo para involucrar a todos en las diferentes actividades, luego una concientización mayor, y el manejo táctico del uso de las herramienta y plataformas.

P13: Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?

Grandemente como te decía al inicio yo trabajo en el área de servicios y registros académicos, por ende nosotros tenemos que dar servicios a los estudiantes, tenemos que tener a buen recaudo constancia de notas, certificados, o cuales son los tramites, requisitos para la titulación o quiero hacer un cambio de turno, o quiero anular esta asignatura o el profesor se equivocó en mi nota, entonces todas estas atenciones y servicios que se les da los alumnos tienen que estar relacionados y de hecho lo están con el gobierno digital.

P14: ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?

Bueno soy una pieza dentro de esta estructura que tiene la labor de periódicamente estar pensando de qué manera de forma hacer llegar una información más oportuna, clara rápida, más entendible a todos los usuarios, pero definitivamente soy una integrante más del Sencico.

P15: Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?

Yo lo calificaría como buena, claro pues que al inicio como decía a nivel de los alumnos al comienzo una serie de fallas, el profesor no me escucha, no veo al profesor, o el propio alumno no tenía las capacidades básicas para poder visualizar y contactarse en sus clases no, el aula virtual no funciona, se apagó, etc, que con el tiempo han ido superando y básicamente eso estaba relacionado a la falta de participación de los usuarios, pero a raíz de eso justamente desde la escuela y con la ayuda de informática e han ido dando clases de capacitación continuas, por ejemplo ahora una vez que el alumno ingresa primero tiene que pasar por una inducción para que conozca la institución cuales son servicios que puede recibir de la institución y específicamente como ingresar a sus clases, las potencialidades del aula virtual, a quien recurrir en caso de problema, si se ha ido superando, en definitiva yo pienso que es bueno.

P16: ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?

Por ejemplo, creo yo que para que sean más inclusivos más accesibles, podría hacerse que ya se hizo un video en quechua, pero podría por ejemplo hacerse alguna información en quechua en aimara o también podría utilizarse el sistema de señas, por ejemplo, para poder dar opción a la gente que no puede escuchar. En lo que sí bastante se está trabajando en Sencico es en destacar y en sobre todo resaltar la participación de la mujer, porque claro durante muchos años se ha pensado que las actividades o todo lo relacionado a la formación y capacitación a la construcción eran pues cotos de los hombres, era impensable que una mujer cogiendo un martillo un badilejo, un clavo, estar haciendo pues enlozados, era imposible, pero en cambio ahora ya no poco a poco se ha ido superando y eso se ve en la cantidad cada vez más creciente que postulan a las carreras y a nivel de cursos cortos también, hay más mujeres interesadas en ello, hay más concursos también

de albañilería, muchas veces se promueve bastante la participación de la mujer y ellas han logrado lugares meritorios en concursos en lugares destacados.

P17: De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?

Por ejemplo una oportunidad son los mismos procesos de admisión, ya desde hace algunos semestres a esta parte, como parte del material que ellos requieren incluso esto se viene haciendo unos semestres antes del COVID, que le les entregaba el examen y además una cartilla para que ellos libremente y anónimamente den su opinión, era un encuesta para que den su opinión acerca de cómo percibían el servicio de la información que habían recibido, si había sido rápida, eficiente, claro, como se enteraron de Sencico fue por el boca a boca, fue buscando información a través de la internet, si esa información publicada fue suficientemente clara o en tanto ha podido ser un tanto engañosa, eso se viene haciendo desde el 2019, con este tema de la admisión remota de igual manera también se les sigue pasando las encuestas para que ellos también nos den información que nos sirva a nosotros, igualmente en cada semestre se hacen evaluaciones a los estudiantes, encuestas que ellos deben llenar, fundamentalmente para que evalúen el desempeño del docente, pero también se colocan preguntas que tienen que ver con otros servicios que brinda el Sencico, servicios del aula virtual, servicios bibliotecarios, etc. Entonces si tienen oportunidad ellos de indicar como perciben el trabajo que está haciendo Sencico. lo cual sirve también para poder efectuar los reajustes necesarios.

P18: ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?

Bueno pues Sencico tiene una serie de convenios con diferentes instituciones, convenio con el propio MVCS por ejemplo por temas de la carreras duales o por temas de certificación por competencias laborales ya sea en construcción en saneamiento, también tenemos convenios con instituciones como el Visconti con la GYZ de Alemania, y con el Ministerio si sucede tenemos enlace con el gobierno, muchas veces se ha hecho que por ejemplo cuando uno quiere acceder a información de admisión inmediatamente se ramifica y puede ir a la página de alguna de las entidades y empresas con las cuales nosotros tenemos convenios, si podemos nosotros coordinar con el ellos para que a través de un enlace utilizar rápidamente sus páginas con alguna información que ellos hayan podido elaborar. También tenemos convenios con universidades. la GYZ por su propia función y el presupuesto que ellos manejan ellos han realizado trabajos de investigación muy valiosos, y cuentan con videos demostrativos con bancos hidráulicos, temas específicos y si alguien tiene interés en alguna carrera solo se enlaza con este enlace y puede ver el video de lo que se hace en esa carrera profesional.

P19: ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?

En esa parte si me parece que falta porque si bien es cierto yo he visto convocatorias del departamento de informática, algunas capacitaciones para la implementación del gobierno digital, sin embargo no he visto que se hayan solicitado estos aportes, sugerencias, comentarios, no sé si de repente cada uno de manera individual y por propia iniciativa se han acercado, han enviado algunos correos alguna información al departamento de informática o la gerencia general, que yo sepa no he visto que esto se esté haciendo de manera sistemática y si tendría que hacerse, a través de encuestas anónimas, o también reuniones de diferentes áreas, o focus group para que alcancen sus sugerencias, pero esto si me parece que hay que trabajar.

Anexo 08:

Cuestionario sobre Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021

Entrevistado 2 - Coordinadora académica

P1: Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Estamos en una situación todavía un poco básica no es tan interactiva, porque todavía nos cuesta dejar el papel, este tema de las firmas por ahí todavía no estamos a la par con otras instituciones, seguimos en lo tradicional, el papel.

P2: ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Hay un querer avanzar, nosotros hemos tenido hace poco la reunión de zonales para poder ver las debilidades fortalecer lo que hay que fortalecer claro se ha dicho mucho sobre esto, es increíble que todavía hasta hoy se tiene que hacer un contrato donde se haga con documento donde eso coordinando con la Reniec con la Sunat inmediatamente se saque esa información, no todavía tenemos que ir buscar el documento bajar el documento, es decir que no se tenía en físico ahora se logra igual o lo mismo en la manera virtual entonces cual es la agilidad ósea todavía nos falta, en Sencico todavía estaremos en un 50 o 60 porciento todavía esa necesidad de poder avanzar, aprovechar convenios para que se puedan creas esas plataforma para enlazarlas , ese es el retraso que tenemos nosotros el problema el cuello de botella.

P3: ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico?

A raíz de la pandemia la ciudadanía está más ligada su computadora su laptop incluso la Tablet el celular, eso si la pandemia ha ayudado muchísimo, porque antes era ir hacer la cola o ir hacer las preguntas ahora no ahora mediante correo WhatsApp el Facebook ha ayudado un montón, es decir cualquier medio de comunicación virtual ha ayudado mucho a resolver ciertos problemas primero de comunicación segundo de tramite argumentario , las mesas de parte también que se virtualice a sido genial porque ya no es ir esperar quete atiendan esperemos que luego sea de la pandemia sea mejorar y no quitarlo una mejora para la atención continuar avanzando no retroceder a lo tradicional.

P4: ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted?

Nuestro trabajo ligado a los docentes expositores está más que nada con la contratación en lo que es el trabajo de que ellos están haciendo es el seguimiento del remoto que eso implica todavía un sustento cuando se sabe que el remoto implica que uno no tenga hora de ingreso y hora de salida, si uno trabaja cuando uno cerraba la puerta de la oficina 5 de la tarde se acabó, una labor más continua, pero en casa ya uno se ha vuelto secretario el notario se ha vuelto todo, por eso también hace que uno vea un orden que antes de repente uno veía la parte superficial ahora vemos desde la base que se necesita para lograr el objetivo, por ejemplo los archivos antes era papeles de archivos, carpetas, valla empastelo ahora ya no ahora ya se está haciendo todo desde una manera hay una plataforma de Sitradoc para nosotros pero mire antes habiendo el Sitradoc todavía había hacer la parte físico pero ahora ya no, ahora todo es Sitradoc se da cuenta que deja el papel porque ya lo tiene registrado, cuál es tu temor también podríamos recibir un daño pero también podríamos decir que acá se incendia y se pierde igual lo mismo hay que ver que el riesgo

van a ocurrir siempre pero la tecnología tiene que ir a la par con el avance de las empresas e instituciones.

P5: ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido, o habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo?

Bueno recién le voy a ser honesta, se va a hacer ese trabajo porque mis soportes técnicos son los que me avisan, por si acaso licenciada hemos recibido capacitación pronto vamos a brindarles a ustedes, de repente este año antes de finalizar el año estemos ya con mayor conocimiento porque por ejemplo lo malo de Sencico es que también ha habido esa intención de hacerlo pero tenemos plataforma que no ayuda a tener una correcta y que pasa también con las personas que ya se acostumbraron con una plataforma, no quiero la nueva, eso falta por la falta de capacitación, el personal tiene que estar constantemente capacitado desde el nuevo, el antiguo para refrescar para innovar, en este mundo de hoy el que no está con los conocimientos el que no está acorde con los cambios que se da en la tecnología estamos desfasados y si me pongo a resolver el problema ayudo, retraso las soluciones. Estamos en pequeñas charlas, no ha habido instructivos.

P6: ¿Cómo fue para Ud. el proceso de adaptación a las nuevas plataformas implementadas por Sencico?

Al principio le voy a ser honesta es bastante complejo, como toda plataforma, programa, pero después un poco a poco va también igual con la práctica no, como un hábito. Si esta capacitación fuera siempre no porque uno puede creer que no exista ciertas herramientas que nos permitan agilizar mover algún papel no lo tenemos al 100 %. Algunas plataformas no son tan fáciles también, el objetivo es que todos los usen.

P7: En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación?

El asunto creo que va más por unos buenos equipos primero, el factor humano que también para poder adaptarse a esos cambios, de que me sirva tener la mejor banda o equipo, pero yo no tengo la voluntad de aprenderlo. Y que claro quien este liderando la institución se adapte a estas necesidades, porque a veces sin querer digamos entre comillas políticamente cuando ingresan no esto no me parece mejor hagámoslo como ya lo sabemos eso hace un retroceso, desde la estructura misma contar con los equipos, claro que en Sencico si se preocupa no lo voy a negar que acá si se preocupan que los equipos estén dentro del periodo de los tiempos acordados, ahora se está colocando todo en la nube por antes también solo era la plataforma ahora para que esto no suceda se pierda la información lo están colocando en la nube y eso me parece fabuloso, son cosas que quien lo lidera lo va poder hacer, hace que avance que avancemos todo pero si continuamos si hubiéramos hablado un año atrás yo le diría estamos en las mismas, la pandemia a echo que avale todo esto más veloz. los beneficiarios somos todos el Perú.

P8: ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Excelente son los que más difundes nos animan a que adaptarnos a estos cambios, pero como le vuelo a repetir haber cuando se desglosa en las demás áreas como que eso se vuelve más lento, cual es el temor en cualquier institución, cuando me auditen necesito tener todo como antes entonces y eso es lo que a nosotros nos piden y nosotros tenemos que seguir lo mismo, porque si lo queremos hacer diferente no eso ya pues mira sabes que tu a mí, por ejemplo, tu no me vas a cubrir la espalda cuando yo si me consulte yo no lo

tenga, el temor de la auditor o de quien haga las veces de supervisión ese temor hace que lamentablemente todavía se hace que siga trabajando con la forma tradicional más adaptado a esos cambios digitales, pero todavía hay una demora.

P9: Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Porqué?

Yo todavía la calificaría como un 60/70 por ciento, porque no son tan efectivas, poco amigables y hoy en día buscamos con un clic resolver nuestra vida porque el tiempo corre las funciones son bastante amplias si queremos cumplir con todo necesitamos con plataformas más amigables, más fáciles de comprender no es que yo me siento un día y diga y si muevo este, si pongo acá. ese pensar me hace que ya la cosa no esté funcionando tan rápido, genera dudas, falta que estas plataformas sean mucho más amigables y que las personas tanto jóvenes como persona de edad que todavía labora le sea fácil de entender, yo creo que por ahí falta todavía ese tipo de avance de innovación.

P10: ¿Cómo cree que Sencico está ejecutando su presupuesto en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Si está de acuerdo, si está preocupado por, como en estas reuniones zonales, si acuerdo que quieren agilizar, mover, actualizar, las capacitaciones. Sí está generando este presupuesto para avanzar, pero todavía, ahorita con este cambia de gobierno no están todavía como con el presupuesto ajustado, minimizado también esto hace que la inestabilidad de este transito no se diga ya vamos a hacer esto, pero si hay la intención de continuar se continuara para el avance, esta situación no es la más propicia para hablar, la situación tensa por la que está pasando el país.

P11: ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Porqué?

Buena porque siempre nos comunican a través del correo institucional sobre los cambios o plataformas que se están creando.

P12: ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?

Primero una capacitación, se trate netamente de las necesidades que las prioridades digamos que hay que trabajarlas desde obviamente como le mencionaba de los archivos de las contrataciones de las compras que se realizan. También igual desde la supervisión todo eso si nosotros lo tenemos ordenado yo creo que si se podría digamos y también igual contar con el equipo total, no solamente algunos porque esto también es como que ya yo le digo a usted y usted replíquelo, pero usted no lo aprendido bien, entonces eso no es bueno claro para todo hacer esa inversión para todos, pero hay si yo aprendí algo más y refuerzo eso es otra cosa. aparte quien capacita debe tener un dominio de ello ese dominio lo tenemos que absorber todo para que nosotros logremos ese objetivo, pero claro en ese sentido a veces si no se contempla todo ese es el problema también.

P13: Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?

Si desde un punto de vista digamos no al 10 por ciento todavía no llega eso, todavía esta con un 50/60 por ciento y es porque lamentablemente pues porque las personas que depende de nosotros estuantes docentes sienten todavía que es muy lento este proceso no es rápido no es inmediato entonces eso hace que lamentablemente pues todo se por ejemplo ahorita la labor que yo tengo usted sabe que como estudiante estamos a finales de semestre si yo tuviera una plataforma amigable que el chico no necesite estar directamente contactarse con migo si no con su propia plataforma para poder justificar,

ejemplo no todavía tenemos lo que se llama secuencia bases servicios y registros académico y yo recién recibo y contesto como que la cosa no está articulada, esa parte es un ejemplo que le doy y en varias situación igual como hacemos en las contrataciones en la compra de material, no se articula directamente tiene que pasar estos procesos cuando con un clic podía ser que ya no llegue a tanto, podría ser muy fácil, obviar esos procesos, hay cosa que todavía el gobierno digital está claro esta pandemia ha ayudado ya a colocarnos todos de frente aun computado a un equipo pero de repente el proceso lo estamos haciendo como si fuera un presencial, un manual pero esa mentalidad tiene que cambiar si ya tengo la plataforma más bien exigir que se fue el impacto que yo tuve ,cuando yo llegue en el 2019 era que nadie le había exigido a la plataforma cambiar si la plataforma tenía virtudes pero se habían quedado las virtudes básicas, con el director y la necesidad de avanzar pero no en otras instituciones particulares ya se tienen de esta manera, porque tener que hacerlo de esta forma se hizo esa propuesta y hoy en día tenemos un poco más de agilidad pero no quita ese proceso de ir por escalas. El impacto en sus funciones no ha mejorado mucho cuando se venía haciendo en forma presencial, el proceso no está todavía bien definido y eso es lo que hay que cambiar son los procesos.

P14: ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?

Nosotros queremos casualmente como le decía en este tema de notas, porque la leí academia más ligadas notas y también igual en el tema de la contratación se había propuesto hacer de otra manera más ligada directamente a la relación de por ejemplo Sunat o en el tema de los estudiantes que ellos mismos por ejemplo que las justificación directamente llega a los expositores y los expositores digan que procede o no procede, todavía no sucede porque el macro Sencico todavía está haciendo sus cambios por niveles entonces eso todavía no aterriza no llega todavía a nosotros, todavía no llega a su área para que usted pueda desempeñar un buen rol dentro de la implementación, eso se comprende porque de repente el equipo que hace como que todavía no logra no se abastece para toda las necesidades, eso es por una parte ,por la otra parte el día a día consume micho en las necesidades y como le decía hoy más que nunca.

P15: Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?

Bastante fuerte innovador claro que hay mucha gente ha desistido adecuarse ah, ha preferido yo con migo eso no va yo prefiero hacerlo de la manera manual, si ha habido bastante ser residuos, pero claro con la gente que se ha podido adapta hemos podido avanzar, claro que no es novedad pero todo el 2020 ha sido todo un año de aprendizaje que ahora ya felizmente ha bajado bastante los reclamos, desde Indecopi libro de reclamaciones, porque se sabe a ciencia cierta que tampoco ha sido algo que nosotros hemos querido imponer si no que la misma necesidad conlleva a reaccionar en esa manera lo que queda es adaptarse si habido eso forma de rechazo, el 2021 fue total muy poco fueron los que llegaron rápidamente avanzar, nosotras apostamos por una capacitación a los estudiantes, nuestros exámenes de admisión hoy en día virtuales, se hace con un programa de captura de imágenes, el chico también se queja mira que no me estas mirando bien, se tiene que adaptar porque esta realidad nos lleva a que tú no vas a tener que hacer algo presencial, yo no volver a lo tradicional el factor humano se reusa de manera a veces muy violenta de frente a quejarse a los altos niveles.

P16: ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?

Eso depende mucho por ejemplo, Sencico esa nivel nacional de repente en lima tengamos mayor ventaja que en provincia, lamentablemente en provincia falla la conectividad, son realidades distintas a las cuales abría que mejorar, el tema dela banda, del equipo o

brindarles soluciones que logren poder conectarse fácilmente yo recuerdo en otras instituciones particulares obviamente que permitan a los estudiantes acercarse y tenían postes de pequeñas computadoras y ellos se registraban hasta la matrícula la hacía desde ahí, porque ellos no contaban con computadoras no contaban con internet y le daban esa facilidad, claro en el estado uno no puede llegar a ellos un poco difícil por la inversión por la burocracia por lo tanto, pero si se está viendo en el tema de las necesidades se plantió esto a nivel nacional, lamentablemente en provincia se sufre mucho y ellos se niegan a continuar en el tema virtual, a hacer estos cambios porque sufren porque quieren tener un estudiante atendido de la mejor manera, ellos dicen el estudiante no se debería adaptar a nosotros si no nosotros adaptarnos a las necesidades del estudiante, pero tampoco viviríamos de retraso en retraso. Acción tiene que comenzar a pensar se hay necesidades sí que este tema por ejemplo de la nube me parece genial porque permite estar todos un programa, lo necesitan ,eso por ejemplo me parece fenomenal, tener esa política de innovar como le decía y no quedarnos simplemente con bueno si ya no puedes se busca otro solución, no de lo que ya se ha logrado avanzar, por otro lado el tema de contar con equipos que realmente sea de última tecnología, porque eso abre mente. Las nuevas van a traer nuevas innovaciones en nosotros igual que los programas, esta es una innovación que lo tiene que contemplar el estado para lograr los objetivos.

P17: De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?

Por ejemplo, para el tema de matrículas recién nos hemos sentado en una mesa para ver esas necesidades porque cada estudiante es diferente, eso por ejemplo en una matrícula que Sencico lo seguía haciendo de manera manual, fue un desastre la matrícula del 2021. eso a echo que la informática, es el que mayor peso y responsabilidad tiene. salga de su zona de confort y vea estas necesidades con prioridad porque como usted dice quien recibe el servicio que cosa dice, piensa que está mal. Recién este año se está haciendo estas reuniones ligadas al área usuaria, donde se está viendo que estos factores no han sido tratados y que las plataformas es solo para quien tiene todos sus cursos aprobados y se acabó, no pues no es así no es la realidad de una institución educativa yo creo que la mira va más quenada en ello ahora siéntate con migo y escúchame para poder darte mis necesidades y por favor considerar las ,ya se quete vas a demorar, pero si tú me entiendes vamos a mejorar todos, cómo el área es tan pequeña falta mano para poder lograrlo rápidamente las quejas van a seguir.

P18: ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?

En tema de estrategias hay que lograr esos vínculos también igual intercambios canjes, si se puede las instituciones particulares si las tienen y las saben utilizar y es por eso que saben avanzar, en el estado lamentablemente no se está aprovechando siempre hay esas trampas burocráticas que no permiten, necesito la firma, y si uno falla ya no se puede, si no nunca se va a avanzar. Incluso sentí siendo institución nacional entre comilla ha avanzado mucho porque tiene respaldo extranjero, que también podrá tenerlo Sencico, que ayuda a acelerar y llegar a armar sus usuarios y tener un objetivo más grande, allí está faltando convenios o retomar convenios.

P19: ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?

A nivel nuestro dentro de la escuela todavía de una manera un poco reacia, no tan a la par les cuesta, no quieren adaptarse, no ven las oportunidades que pueden aprovechar, a veces el mismo usuario no identifica esa oportunidad trabajar desde casa, no tenemos que

movilizarnos en plena pandemia, en cambio las empresas privadas no todas requieren la presencia personal.

Aporte adicional

Es una necesidad que hay que continuar trabajando en ella hay que fortalecer para poderlo transmitir practicarla hacerla parte de nuestra vida es necesario porque todos tenemos que estar informados manejar los medios las comunicaciones, el conocer nos hace más sabios en el manejo de una institución, estar como antes solo veo lo que tengo que ver o mi papelito que lo tengo como si fuera mi ABC no pues entonces es necesario adaptarnos a estos cambios que mañana o más tarde va costar algunos más que a otros, la tecnología avanza más rápido de acá unos años la tecnología avanza y donde estamos nosotros en qué nivel y donde queremos estar como institución, son metas que tenemos que cumplir y es una visión y eso nos va permitir crecer y estar a la par con otras instituciones y el compromiso de todos los involucrados, qué es lo principal.

Anexo 09:

Cuestionario sobre Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021

Entrevistado 3 - Encargada de la Calidad Educativa

P1: Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Bueno nosotros estamos conociendo lo más sobre el tema digital las estrategias que estamos implementado en esta era digital, anteriormente la verdad que como organismo no estamos entrando de lleno en esta implementación y hoy en día es una necesidad ahorita nadie se queda, yo creo que todas las entidades del estado nos falta un poco difícil entrar, no estamos con toda la implementación que se requiere, hay muchas instituciones sobre todo escuelas que no tienen la implementación mínima requerida para esta implementación digital, y hoy en día el gobierno ha tenido que acelerar para que puedan implementarse enfocado al ámbito educativo de la implementación del gobierno digital, lo más importante es la parte de la implementación del gobierno digital en la educación, porque la educación viene de una etapa inicial hasta una etapa ya profesional técnica lo que nosotros damos.

P2: ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Buena a nivel institucional de Sencico, nuestras autoridades de forma inmediato han tomado acción en implementar, han implementado una plataforma digital que pueda que pueda ayudar a los docentes expositores que puedan desarrollar sus clases, incluso han conseguido alianzas estratégicas con organismos internacionales como la Cooperación Alemana, para que los chicos que no tienen recursos como una computadora, una laptop se les pueda apoyar para que puedan estudiar, se les ha prestado, hemos salido todos con apoyo de todos para que pueda desarrollar, es más como nosotros el 80% es más práctico y el 20% teórico, realmente eso también nos ha tenido que llevar a que los profesores vayan a Sencico y graben la clase práctica y luego lo enseñen a los alumnos. Sencico avanzado bastante, ya tenemos docentes capacitados comprometidos con esta era que también les ha costado mucho sobre todo a las personas mayores, pero igual se ha implementado gracias al apoyo de la alta dirección y en las supervisiones también estamos bastante trabajando a la par, de qué manera se les apoyo, se les asesora, como te digo Sencico si ha caminado bien y ha implementado, no tenemos mayores problemas.

P3: ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico?

Al principio era muy difícil, nos ha costado bastante porque los chicos no se adaptaban, primero por muchos factores internos y externos, los internos eran que no tenían los recursos para comprar un equipo y los externos eran la falta de energía eléctrica la falta de internet, estos factores les ha traído mucha dificultades a que ellos se puedan insertar, uno nosotros somos una escuela que brindamos servicios a gente que viene de un segmento C, D para abajo, ellos tienen que trabajar para poder solventarse sus estudios, en el primer ciclo se les ha permitido hacer clases con su celular, se le ha dado muchas facilidades para que puedan llevar acabo de lo contrario no se podía porque de la noche a la mañana nos agarró la pandemia, nosotros no estábamos preparado para ello, se retiraron muchos alumnos, pero después se dieron cuenta que si se podía estudiar, en otros países desarrollan muy bien sus carreras de forma virtual. yo creo que con esto la verdad nunca vamos a regresar a lo mismo, hasta el pueblito más alejado avanzado en

tecnología, ahora depende del gobierno que siga avanzando y se continúe, porque se tiene que brindar una educación de calidad porque si no hay buenos profesionales, ese es el cambio y el gran reto, como te vuelvo a repetir en Sencico al principio tuvimos dificultades, pero luego al siguiente semestre ya los chicos sabían que tenían que tener sus equipos.

P4: ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted?

Bueno los servicios internos son las que dan de la plataforma digital tanto para la parte administrativa como para la escuela para los estudiantes y docentes. Yo participo en ambas, aparte nosotros tenemos un sistema el Cisco Webex, nosotros manejamos 3 sistemas digitales que nos ayudan, Cisco Webex los docentes lo usan para subir las notas, y los estudiantes para descargar sílabos para conocer sus notas, asistencias, yo también puedo hacer las supervisiones de las clases de los docentes, hacer entrevistas. en la parte administrativa tenemos el Sais, el sigue que es para todo lo que es control de personal, tenemos las plataformas de abastecimiento para hacer los requerimientos.

P5: ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido, o habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo?

Si tenemos varios instructivos, sobre todo el área informática que maneja todas las TICs, son bastantes claros, didácticos, nosotros como escuela también sacamos bastantes claros didácticos tanto como para los docentes como para el personal administrativo y para los docentes, tiene que estar claro incluso para poder crear.

P6: ¿Cómo fue para Ud. el proceso de adaptación a las nuevas plataformas implementadas por Sencico?

La verdad que yo no he tenido ningún problema me he adaptado fácilmente a estas nuevas tecnologías de una u otra manera yo ya las conocía porque he llevado cursos de manera virtual ya manejaba algunas plataformas y la verdad que la estoy viendo y estoy aprovechando todos los beneficios que te brinda, podemos sacar información, para mí en el trabajo que hago de calidad educativa, yo puedo incluso bajar la grabación de una clase y reviso si efectivamente se efectuó alguna queja interpuesta.

P7: En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación?

Yo creo que el factor más importante es el factor económico y social, se tiene que implementar con apoyo social.

P8: ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Si reciben bastante apoyo, incluso le están poniendo bastante impulso, estamos sacando nosotros nuevas carreras digitales ya netamente, yo creo que a raíz de esta situación de emergencia se le está dando bastante impulso y bastante apoyo la alta dirección está bastante comprometida, el ciclo anterior tuvimos una carrera digital, este ciclo va a tener otra carrera más, es más queremos digitalizar otras carreras, darles la oportunidades a nuestro público que no puede estudiar en un horario predeterminado y no tienen tiempo para estudiar, entonces lo puedan hacer de manera digital y en sus momentos libres puedan estudiar y puedan realizar sus tareas. Brindar un mejor servicio.

P9: Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Porqué?

Buena para lo que somos no podemos esperar, no somos una entidad privada, yo creo que Sencico está dando todo para darnos la mejor plataforma que nos pueda ayudar, están dando apoyo a los estudiantes de bajos recursos se le está prestando equipos, también al personal administrativo que no tiene equipos.

P10: ¿Cómo cree que Sencico está ejecutando su presupuesto en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

No conozco mucho sobre la ejecución para la parte de la implementación del gobierno digital, si tienen un presupuesto, pero no conozco que porcentaje tienen, para este año y el año pasado ha incrementado el presupuesto porque se requiere de mayor inversión, servicios, banda de internet.

P11: ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Porqué?

Todo es mediante correos, sacan directivas internas lineamientos para que conozcan todo el personal nos mantengan informados, hacen capacitaciones también la oficina de los TICs, para todo el personal administrativo para ponernos en conocimiento, hemos ido avanzando en todo este proceso, la mesa de partes también está funcionando 100% digital, también las campañas de promoción.

P12: ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?

Yo creo que lo importante es hacer conocer al personal, que conozca primero la implementación, yo te hablo a nivel de escuela y se lo que se está implementando, pero a veces el personal de otras áreas no conoce lo que se está implementando, entonces yo creo que nos deberían capacitar a nivel general en todos los aspectos porque todos somos uno solo, sobre todo de estos cambios que están surgiendo, con este tema del gobierno digital se está mejorando bastante el servicio, la comunicación, la transparencia, porque tú quieres cualquier información inmediatamente accedes y puedes tener información clara, veraz y oportuna. Ahora todo está en la nube y podemos acceder de forma rápida.

P13: Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?

Para mi todo ha sido bien, me he podido inmediatamente poder incrementado todo este manejo de las plataformas he capacitado también tanto a profesores como guiar asesorar a los alumnos, he apoyado bastante, no he tenido problema en implementarme en poderme inmediatamente en tener el manejo en todos estos servicios que tenemos.

P14: ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?

El de asesorar durante mi labor que desarrollo estoy asesorando, los apoyo en alguna dificultad que ellos puedan tener en su implementación, manejo, inmediatamente busco estrategias de qué manera allá les falta esto, inicialmente incluso los hemos capacitado muchísimo en el tema de todo el manejo de todos estos sistemas informáticos, en el uso, como ellos van a implementar una sesión de clases, como un video, como van evaluar, de un conocimiento previo que para ello se ha hecho muchas capacitaciones.

P15: Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?

Al principio ha sido un poco difícil ellos no aceptaban estudiar mediante una video conferencia, hoy día ya todo se ha superado y es por eso que incluso se está incrementando el número de postulantes, se seta incrementando el número de reingresantes, porque ha tenido buen impacto.

P16: ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?

Nosotros mayormente nuestros usuarios son gente de los segmentos C, D que son gente que ellos mismo tienen que trabajar para solventar sus estudios, entonces la implementación en Sencico ha sido buena, frente a ello se les apoyado bastantes, ellos no tienen que hacer ningún pago, incluso se las apoyado con equipos con capacitación, se les apoya también con el tema de darles facilidades se les da, no tienen internet la profesora les apoya, se le da otro tipo de oportunidad.

P17: De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?

Que siempre se esté implementando como su mismo nombre lo dice mejorar los sistemas para todo tipo de usuario, la tecnología tiene que ir de la mano con la educación, innovación tecnológica. Se tiene que dar un valor agregado. Se tiene que mejorar con las experiencias que se están recogiendo en todos los sistemas se pueden mejorar, como podemos hacerlo más ágil, como estos cursos que necesitaban de un taller se pueden hacer con un taller tecnológica.

P18: ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?

Con los convenios se pongan clausulas para recibir mayor apoyo para nosotros dar mayor alcance a nuestros usuarios que requieren este apoyo, ahora por el tema de pandemia no se han firmado muchos convenios, sobre todo los locales porque se ha estado dando prioridad a la emergencia sanitaria, cama uci, vacuna, oxigeno. Buscar alianzas estratégicas a fin de poder llegar a todos nuestros usuarios que ninguno se quede sin estudiar porque no cuenta con las herramientas tecnológicas. Como gobierno hacer nuestras alianzas estratégicas para poder lograrlo.

P19: ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?

Cada uno desde su perspectiva también sus funciones yo veo que apoyan para un mejor servicio a los usuarios y a toda la comunidad tanta interna como externa. Se implementan encuestas para saber.

Anexo 10:

Cuestionario sobre Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021

Entrevistado 4 - Profesional de informática

P1: Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Tenía entendido q el termino de gobierno digital. Apuntaba más al termino como nosotros lo llamamos en informática el modelo de cero papeles, en tema de trámite, evitar o reducir en todo proceso el consumo de material físico, que todo sea digitalizado. El alcance q tenemos ahora y de acuerdo con los procedimientos q se están adecuando poco a poco Sencico está apuntando en ese sentido. En caso de la escuela la biblioteca digital, en la parte educativa es uno de los procesos q se está dando, mucho más con este tema de la pandemia. también en tema de la documentación y la firma digitales estás haciendo el adjunto de cada uno de los colaboradores para que puedan tramitar legalmente con el procedimiento de la firma digital. En tema digital la virtualización q también la educación lo está haciendo.

P2: ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Mi opinión, se está haciendo gradualmente con el apoyo de varias instituciones también del estado, ministerio de educación, la Reniec, la ONPE para el tema de las firmas, si se está tratando de implementar, según las directivas guía dadas para el tema de gobierno digital, más allá que sea un tema forzado por el tema de la pandemia ya se veía esas directivas para ver el tema de digitalizar, si se está implementado, obviamente gradualmente, en el tema de la escuela, la biblioteca el tema de la enseñanza.

P3: ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico?

Nuestra población es estudiantil, alumnos, desde un principio a todos les cuesta el cambio de la metodología el procedimiento, tanto para nosotros como para los estudiantes, a los 2 nos ha costado la implementación gradual pero si se ha sabido lograr, ahora estamos por el segundo año dela modalidad digital COVID, así la llamamos, ya en estos momentos ya todos tienen conocimientos y obviamente se han tenido q ver forzado a adecuarse a esta gran metodología virtuales y digitales que estamos impartiendo. Uno de los factores es el conocimiento, pero en el caso de Sencico como somos una institución del estado tenemos muchos alumnados de pocos recursos, en la modalidad presencial no hay ningún inconveniente pero al pasar a la modalidad virtual donde cada uno de ellos tenía que contar con un equipo de cómputo y los programas instalados hay es otro factores para ellos ha sido un poco dificultoso en un principio, muchos son los alumnos que no contabas con computadoras o servicios de internet, porque no se sabía el tiempo de la pandemia.

P4: ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted?

Nosotros hacemos uso de los servicios internos que se han implementado. Uno de esos es la firma digital el cual nos permite de firmar los documentos desde el punto de donde esta uno, no presencial. Otros serían los sistemas que siempre hemos tenido, la institución tiene sistema de tramite documentario sistema de contabilidad sistema de abastecimiento en caso educativo sistema virtual de biblioteca, las clases virtuales los talleres, los exámenes de admisión que son virtuales ahora.

P5: ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido, o habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo?

Sí, tenemos un área de informática que no pertenece a la escuela si no a Sencico, durante cada implementación de un sistema digital mandan los procedimientos y obviamente primero capacitan al personal como a nosotros para que nosotros hagamos la capacitación a nuestros colaboradores (docentes y alumnos) implementan cada vez que van a sacar un sistema digital.

Sí bueno a pesar que cada vez que hemos implementado algún sistema o un cambio digital, se dan todos los procedimientos, pero siempre todo cambio de sistema cuesta sobre todo cuando estas acostumbrado a algo, si al inicio les cuesta son reacios y quieren regresar a su antiguo método, pero como es algo que se tiene que implementar ya poco a poco hasta que ya en un momento cada uno coge de nuevo el rumbo y utiliza el sistema. Los instructivos yo lo veo fácil y didáctico pero la verdad es desde el punto de vista que tengo por forma de conocimiento, pero la verdad otros le parecen más tedioso, obviamente no todos tienen el mismo nivel de conocimiento, con profesores mayores por propia decisión decidieron no continuar porque no manejaban el tema digital, tuvieron que dar un paso al costado, pero sí hubo varios que les costó tuvieron que estudiar por su cuenta y capacitarse para poder seguir, sobre todo cuando no se sabía o no se sabe cuándo regresarían, pero seguro que si se regresaría a la presencialidad ellos regresarían porque si son buenos profesores en sus materias, pero la modalidad virtual y este tema digital no podían trabajar Sencico está apuntando a tener algunas materias de manera virtual en caso q no sea indispensable la forma presencial.

P6: ¿Cómo fue para Ud. el proceso de adaptación a las nuevas plataformas implementadas por Sencico?

En caso de nosotros que estamos en la parte en el equipo de soporte técnico de la escuela no hemos tenido inconveniente, nosotros tenemos conocimiento de informática, si bien hay cosas nuevas que han venido dándose en el transcurso no hemos tenido inconvenientes.

P7: En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación?

Los factores que ayudarían a que se cumplirán los objetivos de llegar al nivel indicado al gobierno digital. Todas la áreas en común apunten al mismo objetivo y que no hayan retrasos porque algún área específica, que no quiera seguir la línea trazada y obviamente todo parte de la cabeza, si ellos ponen claras las metas y todas la áreas las cumplen no habrían ningún inconveniente para que esto pase a esta etapa del gobierno digital, si es un temas de factor económico o de eficiencia, sobre este tema digital al menos desde mi punto de vista que es informática lo veo si el cambio se da un proceso muy eficiente para todos reduce por ende costo, tiempo muchas de las cosas que quizás los más reacios a poner ciertas trabas o quizás no alinearse son aquellas personas que tienen temor, que les cuesta, porque han estado en etapas muy diferente a las de ahora, la nueva tecnología que se ve, pero si ellos se dan cuenta que es para mejora no tendrían ningún inconveniente, es un tema también de humanidad, no le toman importancia pero es un tema de cuidar el medio ambiente, el papel para ellos es lo más factible para ellos pero pasarlos a un archivo a ellos les cuenta, primero ponían las trabas que no es válido ese documento no es válido pero ahora con la valides de la firma, primera barrera es un factor más humanístico aparte dela eficiencia de la digitalización y tecnología es un tema de unidad.

P8: ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Bueno directamente sobre la gerencia que tenemos bajo todos los procedimientos que el área de informática ha ido implementando si vemos un compromiso por parte de alta dirección sobre ella, imagino que informática poco a poco está implementando todos los servicios digitales para que nos comparta a nosotros para hacerlo llegar a los alumnos y profesores y si veo un compromiso de alta dirección sobre este tema.

P9: Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Porqué?

En el tema educativo que es lo de nosotros nos desarrollamos, si contamos con plataformas educativas de alojamiento virtual y de plataforma de comunicación audiovisual, si contamos con todos los recursos necesarios para que el docente y el alumno puedan desarrollar las temáticas de la clase. Si tenemos buenas plataformas, calificaría con un 8 o 9 máximo.

P10: ¿Cómo cree que Sencico está ejecutando su presupuesto en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

La parte económica no te sabría decir, porque nosotros no manejamos el tema presupuestal, vemos la ejecución el despliegue del sistema, pero no sabemos exactamente si presupuestalmente ellos están cumpliendo sus metas, pero vemos que está avanzando la instrumentación.

P11: ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Porqué?

Cada vez que se implementa un cambio digital comunican con correos institucionales, ellos los comparten su política o su metodología capacita a su personal informática en cada una de sus sedes filiales para que ellos hagan el despliegue y sean el soporte.

P12: ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?

En el caso de nosotros para que sea exitoso, Sencico no solo tiene una sede filial en Lima, está descentralizado por todo el Perú en diferentes departamentos, para que haya una cabalidad en esta transformación en tema de gobierno digital se requiere q todas las filiales en su conjunto coordinen para que aten cualquier cambio al sistema, se puedo implementar rápidamente.

P13: Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?

En nosotros que somos de soporte técnico informático el impacto es directo para nosotros, para cualquier cambio en el tema digital nosotros tenemos que hacer la réplica para nuestros usuarios que en este caso son los profesores y alumnos, no nos cuesta a nosotros mucho pero a nuestros usuarios sí, tenemos que darle lo más metodológico posible para que ellos puedan asimilar y obviamente consolidar su experiencia en cada sistema que se pueda implementar.

P14: ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?

Nosotros somos un apoyo de la escuela superior técnica. Nosotros colaboramos a la instalación de un sistema digital capacitando, formulando los procedimientos dando soporte permanente.

P15: Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?

Para ellos ha sido beneficiosa en cada uno de ellos en los 2 puntos de vista docentes y alumnos, para cada uno de ellos desde su perspectiva la implementación en los sistemas educativos ha sido para ellos muy beneficioso al inicio como toda cosa nueva les costaba, pero ya cuando han sabido manejar los siguientes sistemas obviamente le sacan el máximo provecho.

P16: ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?

En ese caso como te decía es cuestión nuestra tratar de llegar a todos ellos con la metodología con los instrumentos, manuales, procedimientos, capacitaciones lo más posible y aceptable para ellos, sabemos que muchos de ellos no tienen el conocimiento informático y algunos no tienen una base informática, al encontrarse ahora en un cambio digital virtual obviamente tienen que tener cierta base, en el alumnado nosotros hacemos los despliegues posibles para que puedan conocer y aprender en el caso del docente también igual allí es cuestión de sus contratos que tengan que tener esas bases, todo profesor para que pueda impartir metodología virtual tiene que tener base de informática computación. En caso del alumno no es así, a ellos sí tenemos que capacitarlos, explicarles porque ellos al ingresar a Sencico no se les pedía como precedente que sepan informática ahora con esta modalidad tienen que tener la base.

P17: De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?

La pregunta va relacionada a un consenso entre el usuario y las partes de quienes se ocupan de la implementación. Conocer por parte de los usuarios que les son los factores, inquietud, requerimientos que ellos puedan tener para saber qué cambio del sistema digital se pueda implementar, porque en ese campo nosotros somos educación tenemos bastante contacto con los alumnos, profesores un consenso para que cada uno pueda poner su parte y ver cuál es lo que verdaderamente se requiere. Todo sistema informático para la implementación de gobierno digital quizás en un consenso saber primero cual es lo primordial y empezar por ahí e ir descartando. En el caso de nosotros como administrativo la firma digital era uno de los primeras cosas que tener que implementar después el tema del trámite documentario pero si no se tenía la firma digital no se podía implementar el trámite documentario, si no se tenía uno no se podía implementar lo otro, en el caso educativo no teníamos mucho que decidir teníamos que tener en mente un sistema de video conferencia para las clases en línea, una plataforma donde se puede alejar todo el proceso educativo como trabajos tareas exámenes, todo este tema ha sido un consenso primero para poder ir viendo que se vaya implementando poco a poco.

P18: ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?

Sencico debería como institución del estado aprovechar contar con todos los apoyos de otros entes estatales privados que puedan aportar. Tenemos relaciones con el ministerio de vivienda, Ministerio de Educación, la Reniec para el tema de validación del DNI, ahora con el tema de la ONPE por el sistema del trámite documentario. Necesitamos seguir teniendo más convenios y aprovecharlos, que nos permitan de implementar.

P19: ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?

Los usuarios internos son los estudiantes y profesores. Ellos son los consumidores de estos sistemas que se están implementando su participación es muy activa por son los consumidores del sistema que estamos implementando, hasta el momento todos compiten en un cambio, costo para ellos, pero poco a poco se van adecuando y le sacan el máximo provecho.

Acotación extra: vemos a través de nuestra área de informáticas que sí se están dando los procedimientos para estos cambios imagino cumpliendo las directivas que debe haberse guía implementado, en el caso de nosotros ante cualquier sistema cualquier procedimiento digital que ellos nos compartan, nosotros hacemos la replique a nuestro artequiso educativo para cumplir los objetivos que ellos nos están trazando.

Anexo 11:

Cuestionario sobre Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021

Entrevistado 5 - Profesional administrativo

P1: Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Haber, desde el año pasado Sencico ha estado implementando nuevos cambios con respecto a lo que es tecnologías de la información, se firmó un contrato con respecto al Sisweb, que es un software que manejan el tema educativo, entonces la implementación se está dando de forma paulatina en Sencico en todo lo que es gobierno digital, en la parte administrativa manejamos nosotros el Sais que es un entorno que solamente está en Sencico y se entrelazan con el SIAF, que es el sistema financiero y se hace el seguimiento hasta el tema de pago a los locadores o al personal contratado.

P2: ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Para la vanguardia no, ahorita todo se entrelaza con la tecnología, ahorita por ejemplo en el caso de mesa de partes virtual es una plataforma que esta aperturada las 24 horas del día y los 7 días de la semana te hace que los usuarios en cualquier momento puedan ingresar su información o puedan requerir alguna información, además de ello la implementación que se está dando en el tema educativo y en la parte administrativo tengo entendido que para este año se estará haciendo una migración con respecto a entrelazarse con el SIAF.

P3: ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico?

Si de forma positiva los usuarios están contentos con las plataformas de mesa de partes y en el entorno de la escuela básicamente los alumnos interactúan con el tema que es educación a distancia porque por este tema de la pandemia pueden ingresar pues desde sus hogares en cualquier horario y algunas clases están grabadas, entonces yo veo que es muy positivo por parte de los usuarios.

P4: ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted?

En el tema de contrataciones yo hago el requerimiento, antes están los términos de referencia, las especificaciones, el sustento técnico y coordino con las cinco áreas que tiene la escuela básicamente, a su vez coordinamos con el tema presupuestal para su certificación y con logística realizar el trámite. Lo ideal sería que tenga una plataforma única que tenga interoperabilidad de todas las áreas desde el punto de vista educativo, administrativo y contable básicamente.

P5: ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido, o habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo?

Si cuando los postulantes se inscriben para el examen de admisión que es virtual les dan un folleto, un tríptico digital de cómo es el ingreso y como son los accesos para que puedan rendir los exámenes, ósea hay información que maneja el público. Si los he visto y son amigables, son muy didácticos entendible para que cualquier persona pueda entenderlo,

además los jóvenes están muy involucrados con el tema de informática y lo captan y lo goolean.

P6: ¿Cómo fue para Ud. el proceso de adaptación a las nuevas plataformas implementadas por Sencico?

Básicamente en el tema que manejo yo han hecho un contrato con Sencico para que lo administren a través de la nube porque lo estaba administrando informática en su servidor, pero ahora está en la nube, y para ingresar se demora un poco, pero de ahí todas las funciones son igualitas, obviamente esto permite que desde cualquier parte del Perú puedan ingresar sin ningún problema.

P7: En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación?

Definitivamente el tema de la implementación representa un presupuesto, lo que cualquier entidad del estado va a adolecer el tema presupuestal, una vez que se tiene el presupuesto viene a ver el proceso de selección para que puedan adquirir la licencias o el alquiler de algunos servicios, hacer los manuales para los usuarios finales.

P8: ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Si la alta dirección está muy comprometida, está monitoreando básicamente cómo va el tema de la tecnología de la información, nos llega cada cierto tiempo memorándums con respecto a la implementación general y todas las áreas de Sencico están en relación estrecha con el departamento informático porque ellos son los encargados de poder ver todo el tema digital de Sencico.

P9: Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Porqué?

Muy buena en lo que yo trabajo en lo que yo he visto permite rapidez e interactuar con otras áreas, el tema del trabajo remoto que estamos utilizando nosotros interactuamos como si estuviéramos en la oficina directamente con las otras áreas, por ejemplo, yo coordino con informática, presupuesto, abastecimiento y con las cinco áreas de la escuela y sin ningún problema, y esto es por medio de la tecnología, es muy positivo.

P10: ¿Cómo cree que Sencico está ejecutando su presupuesto en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Acá hay un tema en particular informática es el órgano de poder monitorear, dirigir el tema de tecnologías de información, pero el presupuesto lo dan a cada área como área específica o como área usuaria que la llaman no, a nosotros el año pasado nos dieron un presupuesto para el tema educativo, este año nos han dado para el tema del examen de admisión virtual que a través del sistema que permite el reconocimiento facial que se ha dado en el mes de marzo y ahora va hacer el examen de admisión el 24 de julio, que todo es virtual, el tema de la suscripción anual en línea que hacemos en el área de biblioteca para la compra de libros electrónicos virtuales, para que los alumnos o el público en general pueda acceder a ellos. para cubrir todo ello es un presupuesto que nos transfieren a las áreas usuarias.

P11: ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Porqué?

Muy estrecha porque las coordinaciones se hacen en todas las áreas, tanto la gerencia general como la dirección, las áreas que involucra la escuela, que manejamos nosotros.

P12: ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?

Definitivamente a través de un taller, por áreas específicas porque no todos manejamos las mismas plataformas, el personal educativo maneja la plataforma educativa, el personal administrativo maneja las plataformas administrativas y las secretarías en este caso manejan el Sitradoc para el manejo y seguimiento de documentos, son plataformas distintas que cada persona maneja de acuerdo con sus funciones.

P13: Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?

Positivo muy positivo porque yo en el trabajo remoto labora sin ningún problema durante el día, ingreso a las plataformas en cualquier momento, y los correos electrónicos que nos llegan comenzamos a trabajar en base a ellos, y en coordinación con las otras áreas.

P14: ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?

Básicamente mi tema es de contrataciones yo veo todo el tema logístico en lo que es bienes y servicios de la escuela, la comunicación es muy estrecha con las demás áreas e interactuó también con las otras áreas como presupuesto, abastecimiento, contabilidad, tesorería incluso gerencia general también, esa es mi función básicamente. Vengo hacer un integrante interno del gobierno digital.

P15: Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?

Bien positivos, contentos sería la palabra y en cuanto a los alumnos que manejan la plataforma Sisweb pueden ver sus notas, horarios, clases, hacer consultas, visualizar videos, ingresar a biblioteca, ósea recontra positivo totalmente.

P16: ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?

En esta etapa debería hacer una integración total de todos los softwares que maneja Sencico y poner sus ciertos candados a las personas o usuarios que no pueden ingresar a tal plataforma, pero debería ser en forma interoperabilidad interna.

Hay 2 grupos los usuarios que ingresan por mesa de parte digital que no hay problema que está abierta las 24 horas y el otro grupo sería los estudiantes que tienes que estar ligados con el Sisweb, para que ingresen a sus clases virtuales, también existe soporte técnico hay 2 personas que están desde las 8 am hasta 00:00, para que no puedan perderse las clases, o si no hay problema porque está grabado, cual sería una mejora talvez poner 2 personas más porque el grupo de estudiantes son más de 3 mil personas, allí si podría implementarse que la mejora sería no 2 si no 4 personas de soporte técnico.

P17: De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?

Por parte de los usuarios, en el primer grupo que estamos hablando de mesa de parte creo que está bien que funciona las 24 horas del día, en el segundo grupo los estudiantes tengo entendido que hay chicos que no tienen laptop y hay veces sus clases los reciben desde el celular, ver la manera de que se achiquen o se acorten la capacidad de megas de la transferencia de datos. no sé si eso se puede hacer en la escuela o es un tema

básicamente del operador para que puedas descargar un archivo del celular es complicado sola mente puedes ver la imagen o el video y nada más hay veces baja el archivo y hay veces ya fue, te limita.

P18: ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?

Básicamente que esté conectado en el tema de pagos está conectado con el SIAF y obviamente este software del SIAF debería estar conectado directamente con el SIAF, porque hay que hacer una interoperabilidad para que agregue las órdenes y lo jale al SIAF, como no estoy en el área netamente contable, pero veo que tiene que haber una interface.

P19: ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?

Por lo general cuando existe unas deficiencias en el sistema se hace un reporte y ese reporte se lo plasma a informática, e informática tarta de solucionarlo directamente.

Anexo 12:

Cuestionario sobre Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021

Entrevistado 6 - Docente

P1: Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

La implementación de esta era digital, bueno anteriormente en Sencico implementaron una plataforma virtual en el 2013-2014 que tenía unos errores, no cargaba bien los alumnos no podían ingresar a sus correos, actualmente se encuentra en una de las sedes provincia donde funciona, pero acá en lima creo que era por la capacidades de estudiantes que tiene la sede de Lima, objetivo de la plataforma es parecida a la plataforma modelo que tenemos actualmente donde los estudiantes ingresaban y el profesor colgaba sus trabajos colgaba sus materiales de clase para los alumnos pueden descargar y estudias sus informes el profesor dejaba trabajos en Excel en Power Point, pero acá en Sencico sede de lima no funciono por que se paraba colgando por la capacidad de estudiantes y Sencico estaba en plena implementación de la parte de soporte técnico y de informático no estaba preparado en esa época para adaptarnos a la era virtual o plataformas virtuales cuando comenzó la pandemia tuvimos algunos percances al inicio, le soy sincero habían algunos docentes que ya dictaban clases virtuales en otras instituciones pero acá en Sencico no se daba esa opción no se daba, los profesores y los docentes han tenido que adecuarse a esta época virtual, ahora estamos con la plataforma Cisco webex, un poco más amigable, ha sido un reto para el estudiante y el docente, el docente que no tenía esta facilidad de entrar a las plataformas virtuales, se han tenido que capacitar los docentes tanto la institución que capacitaciones seguidas, han tenido que adecuarse porque anteriormente todo era presencias y a eso se agrega que Sencico es una institución descentralizada está en muchos lugares del país.

P2: ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Hemos tenido que adaptarnos tanto en entrega de documento, como entrega de informes como de solicitudes, tanto la escuela como la parte administrativa, hemos tenido que hacer un trabajo remoto porque no se pueden hacer presenciales, en la firma digitales por una parte está muy bien porque ayuda al trabajo que nosotros hacemos, si no podemos asistir a la institución, bueno algunos estamos asistiendo interdiario, pero antes no era así, tuvimos que adaptarnos desde nuestros hogares para poder entrar a esta era digital que tiene la institución Sencico que para bien a ido mejorado poco a poco, al principio para todos nos cuesta adaptarse al cambio sí o sí por el bien de los estudiantes y por nosotros mismos.

P3: ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico?

Por una parte si funcionó que Sencico brinde estos servicios incluso hubo una mejora en la aceptación de los estudiantes ha crecido enormemente algunas carreras porque algunas carreras son completamente virtuales en Sencico ha crecido el número de estudiantes desde su casa, el detalle está en que no todos han tomado los elementos o instrumentos de evaluación como por ejemplo como tomar exámenes o evaluar al alumno la parte técnica algunos no quieren prender sus cámaras o algunos por la parte económica tienen mala conexión, ha sido todo un reto, por la parte de la ciudadanía si ha aceptado esta era digital o estos cursos virtuales pero una vez que están ya estudiando aparecen estos problemas por alguno no se conectan o están es estos sitios muy alejados y siempre hay reclamos,

se cortó mi señal, yo no tengo la culpa. Sencico se asegura que la señal está allí, pero no se puede asegurar que la señal esté llegando a sitios muy lejanos y remotos, la señal está allí, pero ya es cuestión de la persona que esté estudiando este en buen lugar donde pueda haber una buena señal, tengo casos de chicos que me dicen, profe estoy trabajando en provincia estoy en altura y no llega la señal justo tengo que ir a un cerro para que llega la señal, para escuchar las clases, falta de antenas, ya un factor externo de Sencico que ya no depende directamente de Sencico si no de las empresas de telefonía, Sencico se aseguró que haya una buena señal pero ya no se aseguró que llegue hasta el rincón .

P4: ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted?

Sencico si brindó capacitaciones para el personal administrativo cas, para que nosotros no sumerjamos en estas plataformas digitales, al inicio no fue fácil acostumbrarnos y entrar y capacitarnos porque teníamos que estar conectados preparándonos pero ya tenemos un nivel, aunque las capacitaciones siempre falta, que ya podemos realizar las clases, grabar entrar a la plataforma y utilizar herramientas digitales como Kahoot, plated y puede mostrar pantalla agregar notas para que interactúe con los alumnos, no solo dar información si no que ellos participen, porque algunos profesores son muy teóricos decían yo pregunto a los alumnos han entendido y nadie responde, pero también está en parte del docente ver alguna herramienta que los haga participar e interactuar si veo que los estudiantes se quedan callado no contestan no es que este solo si no que está pasando algo allí, hay estudiantes y estudiantes de repente hay un grupo que se siente un poco tímido, de repente están en camino llegado al trabajo o a sus casas, no quieres hablar, es ya una perspectiva del docente que pueda usar unas herramientas que ayude a que el alumno interactúe.

P5: ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido, o habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo?

Sencico tiene a parte de la escuela superior técnica arriba de la escuela se encuentra la gerencia de formación profesional y es la encargada de elaborar procedimientos, reglamentos, instrucciones que llevan las firmas de los gerentes y de la presidencia para que puedan delegar y pasar el área de coordinación académica a toda el área de los docentes y ya tenemos manuales improductivos para poder desarrollar nuestros labores, por ejemplo que hace la coordinación académica ,elabora sus propios manuales para los docentes que vienen de afuera, los expositores ordines de servicios para que ellos puedan ingresar colocar notas poner las actas, a parte de las capacitaciones que se les brinda al inicio y todo el semestre.

P6: ¿Cómo fue para Ud. el proceso de adaptación a las nuevas plataformas implementadas por Sencico?

Al inicio se utilizó la plataforma Cisco Webex en su antigua versión, eso fue en el 2021, cuando inicio la pandemia hubo un receso de 3 meses para que Sencico se adapte a la era digital, se hizo el acuerdo para usar webex la anterior versión que no nos ayudó mucho porque era un sistema muy poco lento, muy complicado diría yo para los docentes expositores nuevos y en mi caso no me ayudaba mucho la plataforma webex si bien es cierto podíamos dar clase compartir pantalla pero la forma en que uno tenía que crear las sesiones o colocar material era muy engorrosa, no fue fácil, procedimientos que se pudieron obviar o ser más amigables. Después cambiamos con la plataforma Microsoft Temas si nos pareció más amigable pero ahora hemos retornado a la última versión de webex, más mejorada, pero por costumbre yo diría que webex es mejor, ya uno se adecua y lo ve más fácil, pero al inicio no era así.

P7: En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación?

Yo si veo la necesidad de hacer algunos cambios de repente en acortar pasos porque algunos dicen que el Estado es muy burocrático tiene muchos procedimientos necesita muchas firmas, me recuerdo cuando vino el director él quiso ver la manera de acortar pasos para la entrega de documento, porque se requería la firma de tal persona y pasar por un área y por otra área y luego la firma y luego regresa y ese proceso se demora varios días. el estado pone demasiada, alguna vez escuche en la tv, el estado pone muchas trabas para la licitaciones para los contratos porque ponen muchas características a una licitación para que pueda salir pero al final no todos cumplen y al final no le dan, es igual yo decía para un documento que se elabora se requieren muchos firmas y pasar por muchos procesos cuando en realidad solamente falta un proceso no es necesario que se de toda la vuelta, si bien es cierto hay correos hay anexos donde uno puede hacer conocimiento el informe, para las demás áreas, es demasiado ya demora los procedimientos días y eso se tiene que acortar .

P8: ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Sí se ve el aporte de la alta dirección que quiere que esto funcione que salga a flote y también ser precavido de que poco a poco se vaya implementado y regresemos a la normalidad pero por el momento los avances que se han hecho de forma tecnológica virtuales, digitales, sí han sido importantes porque si no se hubieran implementado no estuviéramos donde estamos ahorita, estamos iniciando este proceso de adaptarnos con los estudiantes ya acá presencial porque ya estamos haciendo clases presenciales pero nos ha ayudado mucho el soporte digital que tenemos ahorita en Sencico yo estoy viendo buenos resultados que poco a poco nos vayamos normalizado como era antes, pero Sencico con la alta directiva está poniendo su empeño para que todo salga de la mejor manera y siendo precavidos .

P9: Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Porqué?

Hay plataformas que Sencico tiene para el lado administrativo y otras para el lado de la escuela donde uno coloca sus informes, hay plataformas para el lado de insumo, abastecimientos si no me equivoco han ido mejorando poco a poco pero no está actualizados. Las administrativas no podía decir que son al 100% fluidas requieren muchos comandos, si he tratado con algunas pero de repente será porque no tengo mucha practica pero no soy muy abierto a esa plataforma la de la escuela si porque tengo más necesidad, tengo experiencia práctica, Sencico tiene 3 plataforma Sistweb, la marcación de la hora de entrada y salida del docente y para que cuelgan las notas; luego tenemos la plataforma modelo donde el profesor colgaba los trabajos y link de las clases donde por ahí también hacer pruebas, cuestionario y puede evaluar al alumno y la plataforma Cisco webex donde uno interactúa con el estudiante en vivo, tenemos que usar esas 3 plataformas para la clase o una sesión, hay otras plataformas donde ya están integradas las video conferencias como blakcword.

P10: ¿Cómo cree que Sencico está ejecutando su presupuesto en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

Sencico está invirtiendo porque últimamente compraron bastantes equipos topográficos para la carrera de topografía y si no me equivoco no solo han comprado para la sede de Lima sino para las sedes de todo el Perú han hecho una buena inversión para la formación

de profesionales técnico parecido quieren hacer este año van a comenzar a hacer los pedidos para los equipos de laboratorios, aunque el laboratorio se dicta en lima lo que quieren es poner en algunas sedes principales del Perú la carrera de laboratorio la parte básica primero y más adelante implementarse.

P11: ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Porqué?

Sencico tienen bien utilizar los correos digitales para poner en forma masiva, si nos contacta con todas las áreas en este caso mi jefe el directos a la coordinadora académicas y luego a todos los CAS nos envían los links para las reuniones que tenemos o para las capacitaciones. Esta comunicación interna si se da cuando tenemos un evento como por ejemplo el examen de admisión existen 2 modos por exoneración (porque ya tienen una carrera técnica o profesional) y el tradicional por admisión.

P12: ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?

De repente las capacitaciones que se brinden estén las mayorías de asistentes presentes, porque colocan el link en días que los docentes tienen clases y no pueden ir a las capacitaciones, que se confirme la asistencia de todos y las personas que capaciten no sea personas de alguien, pueden ser personas que no tienen mucha experiencia en tal rubro en tal tema entonces se requiere que la persona sea la ideal y no la que tiene mejor puntaje, ideal en el tema que se va relacionar un experto, además de ello tenga la facilidad de comunicarse, de expresarse de explicar y transmitir todo ese conocimiento.

P13: Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?

Creo que han sido la conjuntura la mayoría está haciendo clases remoto no asistiendo a nuestros centros de labores se quiso implementar la presencialidad en el mes de agosto del año pasado pero no lo hicimos porque algunos estaban infectados y regresamos a hacer un labores remoto, por nuestra salud y bienestar hemos tenido que hacer trabajo remoto hemos tenido más acceso a documentación que no hemos considerado tener antes ahora tenemos mucha documentación a nuestra disposición para poder trabajar mejor el rol que uno representa en esta era digital, bueno yo soy docente soy parte integra de la escuela soy un formador de ensayos del laboratorio más adelante en su carrera profesional lo que aprende aquí lo desarrollan en su trabajo acá le enseñamos la base claro que en el campo aprenden más del 100% la práctica.

P14: ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?

A parte de ser un usuario soy un capacitador en esta época de formación digital, ese sería mi rol de capacitado, claro que esta era virtuales diferente.

P15: Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?

En mis alumnos si ha impactado mucho porque en época virtual parte de tener una buena conectividad, para estar viendo más información respecto a la carrera, porque le digo porque cuando estoy en forma presencial yo no le puedo brindar información que tengo de campo no yo tengo información trabajos con unas empresas, basado de concreto elaboraciones de taludes informaciones que ellos van a verlo cuando estén trabajando en el campos pero mis alumnos en forma presencial no les podría enseñar es información pueden buscar videos en YouTube pero no algunos videos que tengo de forma privado o personal que les puedo enseñar cuando he estado en obras o cuando algunos problemas

que los alumnos me han pasado cuando estén en campo, y allí comienza el debate, profesor pero que pasa y eso porque. Por ejemplo, cuando han tenido que exponer, ellos han tenido que crear su grupo por WhatsApp y lo bueno de la plataforma webex es que yo los puedo separar por grupos, desde ahí los puedo controlar como van avanzando.

P16: ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?

En ese aspecto diría que hay un 50 /50 pero eso depende mucho del estudiante si bien es cierto al inicio de la coyuntura los estudiantes se matricularon entraron a esta época virtual algunos han estrado con celular otros con laptop lo ideal es que todos ingresen con un computadora con una laptop en vez de un celular, con el celular no es lo mismo, y allí es el error uno piensa que los puede evaluar por celular mejor pero no es así, tiene que estar en un pc, incluso unos dicen estoy en mi celular no tengo saldo, algunos dice hay que tener empatía con el estudiante de repente han tenido un problema personal un familiar enfermo, en ese caso Sencico está bien porque Sencico corrobora del que el estudiante ha tenido algunos problemas y se le da bien al alumno de poder cabalidad extensiones programar otra vez los exámenes pero no sabemos el estudiante que no se conecta o que está por celular si está bien o no si está atendiendo las clases o esta distraído y también el incremento de estudiantes porque Sencico bajo la mensualidad bajo buen porcentaje.

P17: De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?

No sé si la aceptabilidad que todos los usuarios puedan ingresar a las plataformas o al mecanismo, pero no estoy muy seguro. Se hacen encuestas se hacen un seguimiento para ver si funciona o ver que es lo que se puede mejorar.

P18: ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?

Sencico tuvo un convenio internacional con una empresa colombiana para darnos capacitaciones con los docentes eso fue en agosto/setiembre si no me equivoco del año pasado, capacitaciones para la parte pedagógica donde no solo participaren docentes si no también personal del área administrativa, a parte Sencico tiene convenio con otras instituciones o universidades para el tema del factor trabajo, una bolsa laboral para los estudiantes en convenios.

P19: ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?

Yo creo que de repente comparando con otras plataformas u otras alternativas (empresas privadas o las que tiene el estado) otra seria ver si no tienes muchos pasos a seguir para hacer algún procedimiento de repente si se puede cortar algunos procedimientos dentro del sistema sería mejor porque algunas son muy largos y no ahorraría tiempo.

Aporte Adicional

Yo creo que deben haber tutoriales libres para las personas/usuarios que no saben nada se puedan girar y que los tutoriales estén actualizados porque por ejemplo a veces actualizan el sistema y el tutorial es de un sistema antiguo y sigue colgado en internet lo primero que va a hacer es seguir los pasos del antiguo proceso, hasta a mí me ha pasado quise renovar mi DNI y buscaba tutoriales y veía que no era el mismo procedimiento y entre a otro video uno más actualizado y retirar los que ya no están activos para no generar pérdida de tiempo.

Anexo 13:

Cuestionario sobre Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021

Entrevistado 7 - Estudiante

P1: Desde su perspectiva, ¿cuánto conoce el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Sencico después de lo que fue el inicio de la pandemia, fue rápida su respuesta. Dos meses después de iniciada la pandemia se implementó el aula virtual, lo cual siendo una escuela pública fue bastante rápido; además considerando que algunas universidades no tenían respuesta. Sencico se adaptó muy rápido, el primer programa que se lanzó fue Cisco Webex (CW) y realmente era algo nuevo para nosotros lo de las clases virtuales, pero Sencico se adaptó muy rápido y pudimos continuar y no atrasarnos como otras universidades.

P2: ¿Qué opina sobre el proceso de implementación del gobierno digital en Sencico?

Hubo en un principio muchas preguntas, hubo mucha gente que dijo que no, porque no era lo mismo ir a una clase virtual, no voy a aprender nada. Yo como delegada de curso muchos de mis compañeros se retiraron e hicieron un pare a su carrera y decidieron hacer otra cosa. Hubo un rechazo, muchos dijeron no voy a aprender igual que una presencial, voy a esperar hasta que vuelva la normalidad, pero la normalidad nunca volvió. En mi caso yo tuve que adaptarme, yo tuve que aprender de videos de internet o a veces el mismo Sencico decía chicos hay un tutorial de cómo utilizar la plataforma que nos dieron para poder estudiar, pero muy pocos entraron y la gente no quería aprender el uso de la plataforma (CW). No se adaptan al cambio, lo rechazan y en mi perspectiva yo tuve que acondicionarme, aprender para poder seguir adelante. Varios de ellos recién han vuelto este año y se han atrasado casi dos ciclos.

P3: ¿Cómo ha recepcionado la ciudadanía los servicios digitales implementados por Sencico?

No sé si estoy entendiendo bien las preguntas, pero hubo muchas quejas al principio. Yo tengo la fortuna y debo estar agradecida que tengo internet en casa, luz y eso me da la oportunidad de aprender. Es un factor muy importante porque mis compañeros al momento de clase me decían Zoila no tengo dinero para recargar mi celular para entrar a clases, porque una de las plataformas el CW te jala mucho los datos, te consume demasiado y me dijeron Zoila ya no tengo datos, Zoila ya no voy a poder seguir y yo lo que tenía que hacer es decirle al profesor mi compañero no puede. Ahora un caso, un compañero que estaba en provincia, tengo 3 compañeros que están en provincia, uno en Loreto, otro en Arequipa y otro en Puno. Do de los 3 siguen todavía, pero uno renunció porque no tenía cobertura de internet, el alumno entraba y me decía Zoila ¿el profesor está hablado? No lo escucho. Mi compañero de Loreto, por ejemplo, ahí las lluvias eran torrenciales y la conexión de internet era fatal y me decía Zoila no lo escucho al profesor, eso era.

P4: ¿Cuáles son los servicios digitales que se están implementando en Sencico para apoyar el trabajo interno de los colaboradores? ¿En cuáles participa usted?

CW fue al principio, pero viendo las quejas del alumnado se implementó otra que fue el Microsoft Teams (MT), ese fue el segundo, pero solamente duró un ciclo y ahora hemos regresado al Cisco Webex. El Microsoft Teams consume menos datos. Este ciclo los coordinadores nos dijeron chicos vamos a volver al Cisco Webex y hubo unos quejas por

qué cambiar, pero parece que con el MT había un problema y es que el docente tenía que dar permiso para que entren los alumnos y eso era como una interrupción en la clase para el profesor. Y otra cosa en MT el profesor quería preguntar a un compañero y le decía dame tu opinión sobre este ensayo y dime para qué utilizarlo, y como se ve en muchas plataformas el alumno tenía el micrófono apagado, algo que con el CW sí se podía activar el micro por el lado del profesor. Ahora último Sencico con los docentes estaban implementando una página web, la cual se llama Kahoot que es una serie de preguntas de competencia y que allí cada alumno marcaba las respuestas y ahí se posicionaba por respuestas correctas e incorrectas. Y otra también es, no me acuerdo como se llama la página, pero en la sala el alumno puede escribir un comentario, como un foro.

P5: ¿Se han publicado instructivos sobre el uso de los servicios digitales implementados por Sencico? ¿Estos instructivos son claros, didácticos y útiles para que el colaborador logre cumplir con el objetivo establecido, o habido quejas respecto a la claridad o eficacia del instructivo?

Sí, en los ciclos que he estado al inicio de cada curso hay como una diapositiva que dice tienes que entrar a CW y te da un tipo tutorial y te dice qué herramientas utilizar. Por ejemplo, al principio Sencico te pedía al menos un celular o una computadora, pero ahora Sencico te pide una máquina con cámara para que te visualicen y eso fue un cambio. Pero la respuesta de si han entregado un instructivo eso sí. Algo de quejas yo creo que es cuando a uno no le gusta leer o no le gusta aprender, dicen no lo han enseñado, no sé Zoila, pero está ahí todo claro, pero si el alumno no quiere aprender tiene que aprender a la mala.

P6: ¿Cómo fue para ud el proceso de adaptación a las nuevas plataformas implementadas por Sencico?

Algo nuevo. Algo que no pensaba, era como decir entrar, subir tus trabajos a un determinado tiempo, descargar los archivos. Un cambio, pero un cambio bueno, yo creo que lo más he aprendido es orden porque wao, muchas carpetas. Yo creo que ha sido algo con lo que ya uno sabía que iba a venir, pero se veía lejano y después que te lo pongan aquí, uff. Para mí personalmente sí fue un cambio positivo, porque aparte de eso he aprendido bastante cosas, he aprendido a mejorar por ejemplo yo hago presentaciones yo pensé que había una plantilla, pero no, hay un montón de plantillas, en la web en Google hay un montón de plantillas que mejoran tu presentación. Y hasta poder trabajar con mis compañeros, no estamos presencial, estamos en sala, pero se pueden manipular las cosas y tantas herramientas que uno no sabía que existía y ahora uhh.

P7: En un proceso de cambio hacia el gobierno digital como el que está implementado Sencico, se requiere cumplir con varios factores. ¿Cuáles cree usted que son los factores clave para la implementación exitosa de Gobierno Digital en Sencico? ¿Qué factores cree usted que podrían hacer retrasar o detener la implementación?

Yo creo que la energía eléctrica es lo primordial allí y lo segundo es el internet. Por ejemplo, hay una serie de movistar, claro, entel, con los que yo he trabajado y wao. Si no tienes un buen internet no puedes apreciar bien la clase. Si se quiere mejorar algo para mí implementar aquí sería la luz y el servicio de internet, con eso yo creo que sería fantástico, si cada uno tuviera eso sería excelente, pero lamentablemente hay sectores que no cuentan con buenos servicios de luz e internet y eso afecta al alumno.

P8: ¿Qué opina sobre la participación de la alta dirección de Sencico en la implementación del Plan de Gobierno Digital?

A ver, yo por ejemplo sí he interactuado con el director de Sencico, el ing Sotil. El agarraba y todos los inicios de ciclo llama a todos los delegados de facultad y empieza a hablar chicos e interactúa con el alumnado. El coordinador Pablo también a los inicios hablaba

con los chicos si tenían alguna queja y algunos se quejaban y otros decían todo está bien, otros no esto está mal, pero sí ha habido una interacción, tanto del director que te explicaba cómo utilizar el CW y escuchar las quejas del alumno como del coordinador.

P9: Desde su perspectiva ¿Cómo calificaría las plataformas tecnológicas que Sencico está implementando para el gobierno digital? ¿Porqué?

En eso sí, este ciclo no, el ciclo pasado en que se incorporó el MT se hizo que cada alumno tuviera su correo institucional con tu DNI, tu arroba y sencico.com.pe, ahí sí cada alumno lo podía utilizar o no, yo por ejemplo lo he utilizado no solamente en el MT, sino en todo, uff, porque es gratuito. Algunos lo han utilizado y otros no, yo soy la parte que sí lo ha podido utilizar. De 1 en 5 yo calificaría en 4, de las plataformas hay cosas que sí han sido amigables pero otras partes que bueno cada plataforma no es perfecta, por ejemplo mi plataforma para subir mis trabajos, y aparte que Sencico actualiza a cada rato su plataforma, por ejemplo mi Moodle, mi plataforma virtual, se actualiza y a veces los profesores dejan trabajos para entregar y la página se cae, ya varias veces que se caía la página y wao. Y luego los trabajos son muy grandes y no tienen mucha capacidad de almacenamiento y tienes que subir de una nube y eso. Hay cosas positivas y cosas negativas, no voy a negar eso.

P11: ¿Cómo calificaría la comunicación interna del proceso de implementación del gobierno digital en Sencico hacia toda la organización? ¿Porqué?

Bueno en un inicio ha sido muchas complicaciones en adaptarnos, al inicio tuvimos un ayudante de Sencico que por ejemplo cuando cualquier profesor tenía problemas en entrar a la plataforma y venía un técnico; hubo complicaciones, pero sí se arreglaba. Me hubiera gustado que hubieran dicho algunas cositas más, que yo he aprendido por algunos tutoriales de youtube, y así he aprendido y sigo aprendiendo. Al inicio te dicen utilízalo así, un tutorial, agarra así, activa tu micrófono, compartir pantalla, cambiar tu fondo de pantalla, es lo más básico que han enseñado, pero luego si tu querías aprender otras cosas como por ejemplo una sala o grupo de trabajo, eso no te lo enseñan, eso se lo enseñan al docente y como alumno tu no sabes y tu tienes que agarrar e investigar.

P12: ¿Desde su perspectiva ¿Qué aspectos debería contemplar un plan de capacitación para lograr la implementación del gobierno digital de forma exitosa en Sencico?

A ver, aparte de un ppt informativo de qué utilizar y cómo subir, lo más básico, sí ha habido una capacitación. Este ciclo que ha entrado gente sí ha habido una capacitación. Que le enseñen a proyectar en CW, para mi creo que eso es lo primordial, yo lo he aprendido, pero a veces le digo a mi compañero proyecta tu pantalla para que tu expongas y me dicen Zoila yo no sé; qué pasa si se me va la luz y mi compañero no sabe, los dos nos vamos a sacar cero, tienes que aprender; hasta yo le digo, pero si hubiera un factor para que capaciten por favor que enseñen a proyectar. Puede ser muy raro, pero para proyectar en CW es un paso muy largo, no es tan dinámico, es diferente y a veces proyectas una pantalla y esa pantalla es oculta y muestras tus conversaciones. Ha pasado, hasta el profesor a veces le ha pasado y uno tiene que decirle, profesor está proyectando su whatsapp.

P13: Desde su perspectiva, ¿Cómo impacta la implementación del gobierno digital en sus funciones?

Yo creo que Sencico se adaptó muy rápido, pero al adaptarse tan rápido también hubo un choque con el alumno, hizo que a veces se cayera el sistema del mismo Sencico y uno quería soluciones porque tenían examen y la plataforma ya no daba se sobrecargaba en un inicio, ya lo han conseguido solucionar. De impacto al alumnado cuando eso sucedía era un rechazo, se molestaban, se quejaban, no que no estoy aprendiendo, Sencico no me deja, yo quiero aprender, pero no puedo ingresar a mi examen porque se cae el sistema, eso fue al inicio. Para mí fue un cambio repentino, yo por ejemplo no usaba mucho la

computadora o laptop, solamente para mis trabajos y ahí lo dejaba, ahora literal todo el tiempo tengo que estar conectada y eso afecta, me genera cansancio visual. Yo creo que, si uno tiene una computadora y todo, uno se adapta a las plataformas y yo creo que he sido una de las personas que se ha adaptado, aunque hay otras que no se han adaptado, a la mala, pero he aprendido, se adapta. Ha sido un cambio como que chocó al principio, pero es bueno el cambio.

P14: ¿Qué rol desempeña usted dentro de la implementación del gobierno digital en Sencico?

Colaborar con mis compañeros pasándoles los links, apoyar a los profesores. Estoy en el medio.

P15: Respecto a la implementación gobierno digital en Sencico ¿Cuál cree que ha sido el impacto en la experiencia de los usuarios al usar los servicios digitales?

Aparte del fallo de lo que eran los datos y todo eso que era la plataforma, ha habido un choque con mis compañeros en el momento de entregar trabajos, hubo momentos en el que el profesor dijo chicos, por ejemplo, el docente dice sube tu trabajo como una evidencia de que estas trabajando en la plataforma, desarrolla este foro, desarrolla estas preguntas y un alumno si responde está bien. Pero por otra parte tenemos el otro tipo de persona que me dice Zoila no me carga la página, no me carga el examen, tengo 0 anda dile el profesor, llega un momento en que digo ¿será verdad? Porque yo estoy en pleno examen y como delegada a mí me afecta un poco eso porque estoy en mi examen y no te puedo atender, pero me daba ese tiempo y le decía profesor mi compañero no puede ingresar. Pero siempre son dos que tienen problema con el examen. Y eso en la plataforma era eso, otra cosa cuando me decían Zoila el límite de tiempo, se me cerró, no me dejó cargar. Como yo digo lo que más mejora allí es tener buen internet y un buen servicio de luz.

P16: ¿Qué acciones podría llevar a cabo Sencico para que los servicios digitales implementados sean inclusivos y accesibles a los usuarios?

Por ejemplo, en mi salón hay una persona que es un poco mayor y a veces le cuesta. Me pregunta cómo hago esto, cómo proyecto. Y yo se lo digo con paciencia, pero yo le daría una clase personalizada. Pero a veces tu le explicas y ya la persona mayor no quiere aprender, son un poco cerradas, pero sería bueno una clase personalizada. A veces en lugar de cerrar el micro cierran toda la plataforma y si es una presentadora de trabajo entonces afecta al resto. Para las personas mayores de edad sería mejor una clase personalizada y enseñarle más a detalle, pero depende la persona también.

P17: De acuerdo con la legislación aprobada, los servicios digitales implementados deben ser co-creados y co-diseñados con los usuarios ¿cuál sería un mecanismo adecuado para recibir las oportunidades de mejoras por parte de los usuarios?

Bueno Sencico lo que hace cuando se diseña la página o plataforma lo que hace es encuestas, le pregunta al alumnado cómo te ha ido en la plataforma, te parece adecuada sí o no y si no diga sus comentarios; esa es una encuesta recurrente cuando entras al CW. Cómo te va, qué cambiarías, cómo van las clases, al profesor se le escucha fluido y así. Yo de esas encuestas yo le tengo como que positivo porque la misma institución está interesada en la opinión del alumno, pero la otra es pensar nos estarán escuchando o estarna tomando en cuenta nuestras opiniones, eso sí me gustaría saber, porque una cosa es allí en el sis pero la realidad cuando nosotros escribimos a la plataforma o al mismo técnico las respuestas son muy lentas. NO estoy segura si hacen un seguimiento a las respuestas de esa encuesta.

P18: ¿Cómo cree que Sencico podría aprovechar sus convenios interinstitucionales (nacionales y extranjeras) para acelerar el proceso de implementación del gobierno digital?

Ahí si no tengo mucho conocimiento, pero sí de la carrera también hay una cierta parte donde nosotros redactamos las normas. Yo sé que Sencico está capacitando al alumnado para que entren al laboratorio mismo para que el alumnado practique. Sé que últimamente están llamando a los alumnos para que entren a esa área y sean parte de una norma y figure ahí tu nombre. Gracias a eso ha hecho que mi área de laboratorio y me he dado cuenta que han remodelado nuestra área y creo que le digo ha sido por esa parte independiente de Sencico y también he visto que hay compañeros que ya están trabajando allí como asistentes de laboratorio y son un apoyo para el profesor. Más allá de eso no tengo conocimiento de otros convenios.

P19: ¿Cómo participan los usuarios internos en la identificación de oportunidades de mejora para el proceso de implementación del gobierno digital?












Yo creo que si uno enseña bien el uso de las plataformas uno ya puede hacer todo, pero ya depende también de parte del alumnado si quiere aprender. Personalmente yo sí creo que sencico ha logrado dar un paso adelante a diferencia de otras instituciones del estado, ha dado un paso adelante, ha implementado sus plataformas, su CW, se ha hecho convenios y también los profesores, mayores y jóvenes, se han llegado a adaptar, pero el alumno también se debe adaptar. Pero yo creo que sencico sí ha dado todo lo necesario, pero ya depende también del alumno si quiere captar todo. Y una de las mejores, CW...yo diría implementen MT que para mi es mucho mejor que CW ya que realmente yo me quedaría con MT porque yo creo que era más accesible tu podías hacer más cositas, era más fácil acceder a sus herramientas, cambiar de idioma. Con CW si tienes un punto, pero por ejemplo en estos días he sido como un apoyo para mi profesor, co-organizadora y con el CW wao, si yo no supiera cómo utilizarlo no hubiese sido un apoyo más bien un estorbo para el profesor, pero definitivamente en MT era mucho más fácil.

Acotación extra: El área administrativa debe hacer un seguimiento a las quejas del alumno, me gustaría al menos que la institución dijera estamos tomando la opinión del alumnado sobre las quejas, le vamos a dar consideración. Me gustaría que sea más interactiva con el alumnado, como diciéndote a ti te estoy haciendo caso en tus observaciones. Redes sociales en Sencico mejor no ver la página de Facebook porque allí hay unas quejas, pero no he visto el apoyo al alumnado por parte de Sencico. Hasta a mí me han escrito por facebook para pedir ayuda y eso debería hacer sencico, pero cuando le escribes se demora. De la plataforma y de la matrícula he escuchado algunas quejas, aunque se han resuelto, pero me gustaría que sean más interactivos.

Anexo 14: Imágenes del análisis de la recolección de datos a través del programa Atlasti

Administrador de documentos

11 Documentos Filtro Ordenar por: Nombre Grupos de documentos + Agregar un nuevo documento

<input type="checkbox"/>	 Entrevista Alumna.docx	0	4	44	←
<input type="checkbox"/>	 Entrevista Coordinadora academica.docx	0	4	45	←
<input type="checkbox"/>	 Entrevista Docente.docx	0	5	26	←
<input type="checkbox"/>	 Entrevista Encargado de calidad educativa.docx	0	4	23	←
<input type="checkbox"/>	 Entrevista Jefa de servicios y registros académicos.docx	0	5	35	←
<input type="checkbox"/>	 Entrevista Profesional administrativo.docx	0	4	16	←
<input type="checkbox"/>	 Entrevista Profesional de informatica.docx	0	4	26	←
<input type="checkbox"/>	 Lineamientos_PGD.pdf	0	5	29	←
<input type="checkbox"/>	 PEI_SENCICO_2020-2024.pdf	0	2	1	←
<input type="checkbox"/>	 Plan de Gobierno Digital SENCICO 2021 - 2023.pdf	0	4	8	←
<input type="checkbox"/>	 POI MLTIANUAL 2022 2024.pdf	0	2	1	←

Administrador de códigos

5 Códigos


Filtro

Ordenar por: Enraizamiento

Grupos de códigos

Descargar

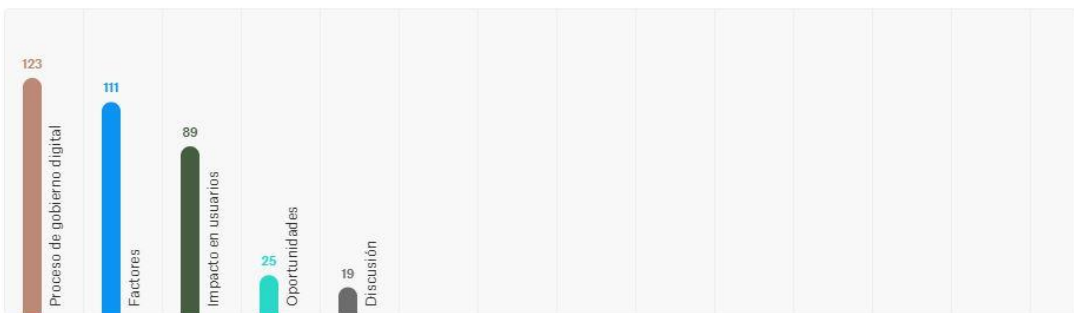
Crear código

<input type="checkbox"/>	 Proceso de gobierno digital	 0	 123	
<input type="checkbox"/>	 Factores	 0	 111	
<input type="checkbox"/>	 Impacto en usuarios	 0	 89	
<input type="checkbox"/>	 Oportunidades	 0	 25	

Citas por objetivo/categorías



Filtrar Citas



254 resultados Ordenar por: Nombre 

 Descargar

-  ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX 

A nivel nuestro dentro de la escuela todavía de una manera un poco reacia

Oportunidades 25 **Proceso de gobierno digital** 123

-  ENTREVISTA DOCENTE.DOCX 

A parte de ser un usuario soy un capacitador en esta época de formación digital, ese sería mi rol de capacitado, claro que esta era virtuales diferente

Discusión 19 **Impacto en usuarios** 89

-  ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX 

A raíz de la pandemia la ciudadanía esta mas ligada su computadora su laptop incluso la Tablet el celular , eso si la pandemia ha ayudado muchísimo ,porque antes era ir hacer la cola o ir hacer las preguntas ahora no ahora mediante correo WhatsApp el Facebook ha ayudado un montón

Proceso de gobierno digital 123 **Impacto en usuarios** 89

-  ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX 

a tecnología avanza más rápido de acá unos años la tecnología avanza y donde estamos nosotros en qué nivel , y donde queremos estar como institución ,son metas que tenemos que cumplir y es una visión y eso nos va permitir crecer y estar a la par con otras instituciones y el compromiso de todos los involucrados

Proceso de gobierno digital 123

← Citas por objetivo/categorías 👤 ⓘ [Filtrar Citas](#)

📄 ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX 🔍 123 <|

a tecnología avanza más rápido de acá unos años la tecnología avanza y donde estamos nosotros en qué nivel , y donde queremos estar como institución ,son metas que tenemos que cumplir y es una visión y eso nos va permitir crecer y estar a la par con otras instituciones y el compromiso de todos los involucrados

Proceso de gobierno digital 123 [+ Agregar un código](#)

📄 ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX 🔍 111 <|

a veces los mismos temas de la burocracia nos juega en contra para ofrecer un mejor servicio más rápido de mejor calidad

Factores 111 [+ Agregar un código](#)

📄 LINEAMIENTOS_PGD.PDF [Abrir](#) <|

Abierto al ciudadano La entidad debe asegurar que los datos de carácter público se encuentren disponibles y sean accesibles, comprensibles y relevantes para los ciudadanos o administrados

Proceso de gobierno digital 123 Impacto en usuarios 89 [+ Agregar un código](#)

📄 ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX <|

Acá hay un tema en particular informática es el órgano de poder monitorear, dirigir el tema de tecnologías de información, pero el presupuesto lo dan a cada área como área específica o como área usuaria

Factores 111

📄 ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX <|

acá si se preocupan que los equipos estén dentro del periodo delos tiempos acordes, ahora se está colocando todo en la nube por antes también solo era la plataforma ahora para que esto no suceda se pierda la información lo están colocando en la nube y eso me parece fabuloso

Factores 111 Proceso de gobierno digital 123



- LINEAMIENTOS_PGD.PDF → Abrir ←
Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles Los servicios digitales deben ser accesibles a través de dispositivos móviles, equipos portátiles u otros
Proceso de gobierno digital 123 + Agregar un código
- ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX ←
ahora depende del gobierno que siga avanzando y se continúe, porque se tiene que brindar una educación de calidad porque si no hay buenos profesionales, ese es el cambio y el gran reto
Proceso de gobierno digital 123 **Factores** 111
- ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX ←
ahora está en la nube, e para ingresar se demora un poco, pero de ahí todas las funciones son igualitas, obviamente esto permite que desde cualquier parte del Perú puedan ingresar sin ningún problema
Impacto en usuarios 89
- ENTREVISTA DOCENTE.DOCX ←
ahora hemos retornado a la última versión de webex , mas mejorada ,pero por costumbre yo diría que webex es mejor ,ya uno se adecua y lo ve más fácil pero al inicio no era así
Proceso de gobierno digital 123
- ENTREVISTA ALUMNA.DOCX ←
ahora literal todo el tiempo tengo que estar conectada y eso afecta, me genera cansancio visual
Impacto en usuarios 89



ENTREVISTA ALUMNA.DOCX



Al inicio te dicen utilízalo así, un tutorial, agarra así, activa tu micrófono, compartir pantalla, cambiar tu fondo de pantalla, es lo más básico que han enseñado, pero luego si tu querías aprender otras cosas como por ejemplo una sala o grupo de trabajo, eso no te lo enseñan, eso se lo enseñan al docente y como alumno tu no sabes y tu tienes que agarrar e investigar

Impacto en usuarios 89

Factores 111



ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

Abrir



al menos hasta donde yo veo si está haciendo hasta un 90, 95 por ciento de lo que estaba previsto hacer en este primer tramo del año 2021, como te digo todavía falta hacer lo que se realizara en el 2022 y 2023, pero yo creo que si es bueno

Proceso de gobierno digital 123

+ Agregar un código



ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX



Al principio le voy a ser honesta es bastante complejo

Proceso de gobierno digital 123



ENTREVISTA ALUMNA.DOCX



Algo de quejas yo creo que es cuando a uno no le gusta leer o no le gusta aprender, dicen no lo han enseñado, no sé Zoila, pero está ahí todo claro, pero si el alumno no quiere aprender tiene que aprender a la mala.

Impacto en usuarios 89



ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

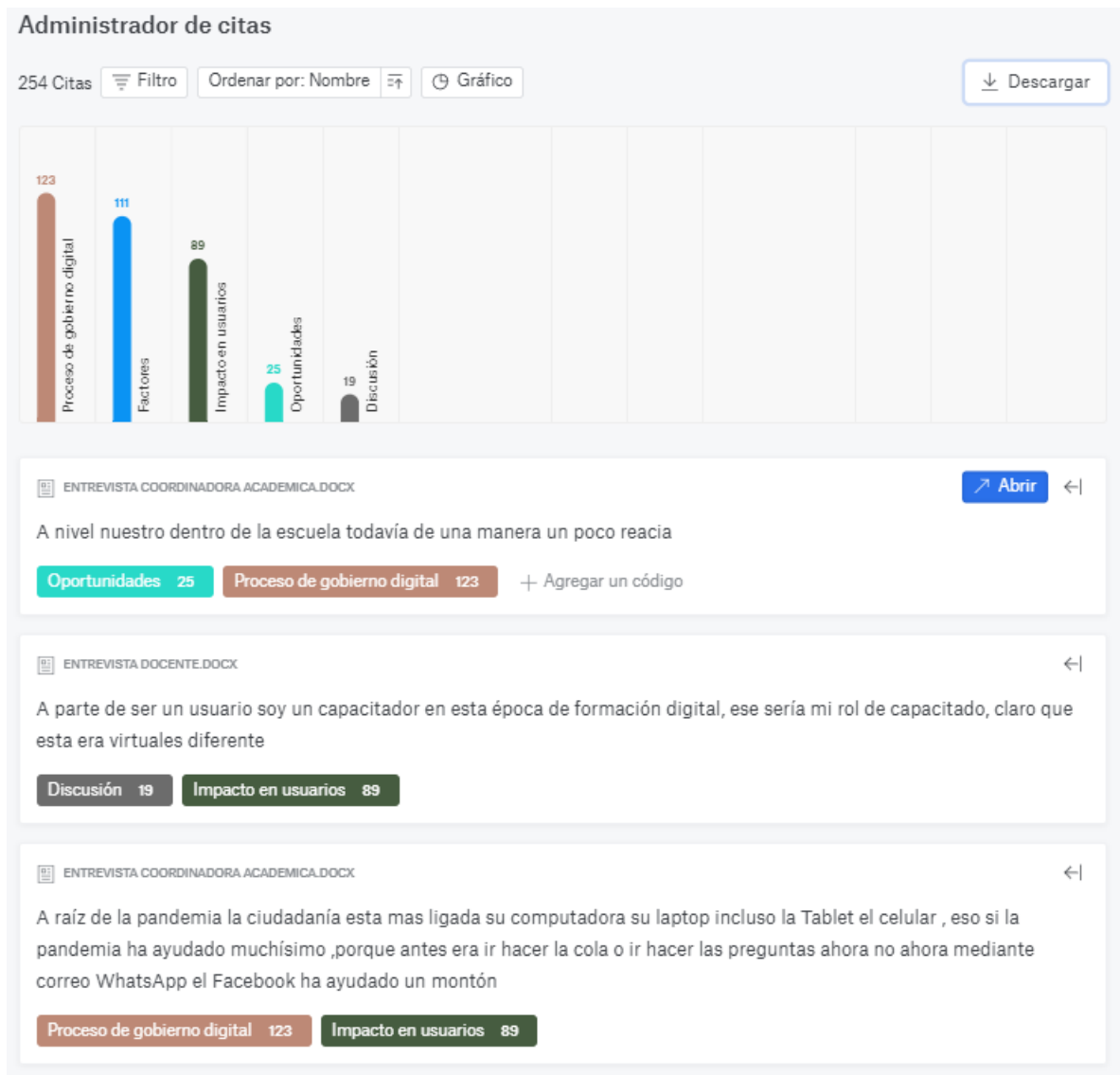


algunas plataformas no son tan fáciles también, el objetivo es que todos los usen

Proceso de gobierno digital 123

- ENTREVISTA.ALUMNA.DOCX <|
Algo de quejas y creo que es cuando a uno no le gusta leer o no le gusta aprender, dicen no lo han enseñado, no sé Zoila, pero está ahí todo claro, pero si el alumno no quiere aprender tiene que aprender a la mala.
Impacto en usuarios 89
- ENTREVISTA.COORDINADORA.ACADEMICA.DOCX <|
algunas plataformas no son tan fáciles también, el objetivo es que todos los usen
Proceso de gobierno digital 123
- ENTREVISTA.DOCENTE.DOCX <|
algunos profesores son muy teóricos decían yo pregunto a los alumnos han entendido y nadie responde, pero también está en parte del docente ver alguna herramienta que los haga participar y interactuar si veo que los estudiantes se queden callado no contestan
Proceso de gobierno digital 123 **Factores 111**
- ENTREVISTA.JEFA.DE.SERVICIOS.Y.REGISTROS.ACADEMICOS.DOCX <|
Anteriormente la inscripción para el examen de admisión era de forma presencial y todos tenían que ir a Sencico o a algunas de los locales o sedes de atención para recibir información de forma presencial, pero ahora ya toda la información la puede encontrar en la página web, o la puede solicitar a través de diferentes redes sociales, por ello la población ha respondido bastante bien con sus limitaciones, pero si ha respondido bien
Proceso de gobierno digital 123 **Impacto en usuarios 89**
- ENTREVISTA.ALUMNA.DOCX <|
Aparte del fallo de lo que eran los datos y todo eso que era la plataforma, ha habido un choque con mis compañeros en el momento de entregar trabajos
Impacto en usuarios 89

Anexo 15: Imágenes del análisis de datos a través del programa Atlasti



ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

a tecnología avanza más rápido de acá unos años la tecnología avanza y donde estamos nosotros en qué nivel , y donde queremos estar como institución ,son metas que tenemos que cumplir y es una visión y eso nos va permitir crecer y estar a la par con otras instituciones y el compromiso de todos los involucrados

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

a veces los mismos temas de la burocracia nos juega en contra para ofrecer un mejor servicio más rápido de mejor calidad

Factores 111

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

➤ Abrir

←|

Abierto al ciudadano La entidad debe asegurar que los datos de carácter público se encuentren disponibles y sean accesibles, comprensibles y relevantes para los ciudadanos o administrados

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

+ Agregar un código

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

Acá hay un tema en particular informática es el órgano de poder monitorear, dirigir el tema de tecnologías de información, pero el presupuesto lo dan a cada área como área específica o como área usuaria

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

acá si se preocupan que los equipos estén dentro del periodo de los tiempos acordados, ahora se está colocando todo en la nube por antes también solo era la plataforma ahora para que esto no suceda se pierda la información lo están colocando en la nube y eso me parece fabuloso

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles Los servicios digitales deben ser accesibles a través de dispositivos móviles, equipos portátiles u otros

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

ahora depende del gobierno que siga avanzando y se continúe, porque se tiene que brindar una educación de calidad porque si no hay buenos profesionales, ese es el cambio y el gran reto

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

[Abrir](#)

←|

ahora está en la nube, e para ingresar se demora un poco, pero de ahí todas las funciones son igualitas, obviamente esto permite que desde cualquier parte del Perú puedan ingresar sin ningún problema

Impacto en usuarios 89

+ Agregar un código

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

ahora hemos retornado a la última versión de webex , mas mejorada ,pero por costumbre yo diría que webex es mejor ,ya uno se adecua y lo ve más fácil pero al inicio no era así

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

ahora literal todo el tiempo tengo que estar conectada y eso afecta, me genera cansancio visual

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Al inicio te dicen utilízalo así, un tutorial, agarra así, activa tu micrófono, compartir pantalla, cambiar tu fondo de pantalla, es lo más básico que han enseñado, pero luego si tu querías aprender otras cosas como por ejemplo una sala o grupo de trabajo, eso no te lo enseñan, eso se lo enseñan al docente y como alumno tu no sabes y tu tienes que agarrar e investigar

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

al menos hasta donde yo veo si está haciendo hasta un 90, 95 por ciento de lo que estaba previsto hacer en este primer tramo del año 2021, como te digo todavía falta hacer lo que se realizara en el 2022 y 2023, pero yo creo que si es bueno

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

[Abrir](#)

←|

Al principio le voy a ser honesta es bastante complejo

Proceso de gobierno digital 123

+ Agregar un código

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Algo de quejas yo creo que es cuando a uno no le gusta leer o no le gusta aprender, dicen no lo han enseñado, no sé Zoila, pero está ahí todo claro, pero si el alumno no quiere aprender tiene que aprender a la mala.

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

algunas plataformas no son tan fáciles también, el objetivo es que todos los usen

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

algunos profesores son muy teóricos decían yo pregunto a los alumnos han entendido y nadie responde, pero también está en parte del docente ver alguna herramienta que los haga participar y interactuar si veo que los estudiantes se quedan callado no contestan

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

Anteriormente la inscripción para el examen de admisión era de forma presencial y todos tenían que ir a Sencico o a algunas de los locales o sedes de atención para recibir información de forma presencial, pero ahora ya toda la información la puede encontrar en la página web, o la puede solicitar a través de diferentes redes sociales, por ello la población ha respondido bastante bien con sus limitaciones, pero si ha respondido bien

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

[Abrir](#)

←|

Aparte del fallo de lo que eran los datos y todo eso que era la plataforma, ha habido un choque con mis compañeros en el momento de entregar trabajos

Impacto en usuarios 89

+ Agregar un código

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

aprovechar convenios para que se puedan creas esas plataforma para enlazarlas , ese es el retraso que tenemos nosotros el problema el cuello de botella

Oportunidades 25

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

Bien positivos, contentos sería la palabra y en cuanto a los alumnos que manejan la plataforma Sisweb pueden ver sus notas, horarios, clases, hacer consultas, visualizar videos, ingresar a biblioteca

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Buena a nivel institucional de Sencico, nuestras autoridades de forma inmediato han tomado acción en implementar

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

Buena porque siempre nos comunican a través del correo institucional

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Bueno en un inicio ha sido muchas complicaciones en adaptarnos

Impacto en usuarios 89

Factores 111

— Agregar un código

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Bueno nosotros estamos conociendo lo más sobre el tema digital las estrategias que estamos implementado en esta era digital

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Bueno Sencico lo que hace cuando se diseña la pagina o plataforma lo que hace es encuestas

Oportunidades 25

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

Bueno yo creo que un factor clave es la decisión de la alta dirección, de los líderes del equipo

Factores 111

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Buscar alianzas estratégicas a fin de poder llegar a todos nuestros usuarios que ninguno se quede sin estudiar porque no cuenta con las herramientas tecnológicas. Como gobierno hacer nuestras alianzas estratégicas para poder lograrlo.

Oportunidades 25

LINEAMIENTOS_PGD.PDF



c) El Titular o su representante evidencia su compromiso en la formulación del PGD, entre otros, con: i. Liderar las iniciativas o procesos de transformación digital en la entidad. ii. Planificar, presupuestar y asignar los recursos suficientes para la funcionalidad de El Comité y su PGD. iii. Propiciar la colaboración entre los órganos de línea y de apoyo de la entidad.

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX



cada implementación de un sistema digital mandan los procedimientos y obviamente primero capacitan al personal como a nosotros para que nosotros hagamos la capacitación a nuestros colaboradores (docentes y alumnos)

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

[Abrir](#)



Cada vez q se implementa un cambio digital comunican con correos institucionales

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

+ Agregar un código

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX



capaciten por favor que enseñen a proyectar. Puede ser muy raro pero para proyectar en CW es un paso muy largo, no es tan dinámico, es diferente

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX



caso educativo sistema virtual de biblioteca, las clases virtuales los talleres, los exámenes de admisión que son virtuales ahora

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Centrado en los datos Toda entidad debe reconocer que los datos e información (en formato físico y/o digital) son un activo estratégico, desde su creación hasta su disposición final, por lo que deben garantizar su disponibilidad, seguridad, integridad, privacidad, confidencialidad y calidad en base a la normatividad vigente

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

↗ Abrir ←|

Colaboración digital Toda entidad pública proporciona los datos e información que posee a otra entidad que lo necesita, para el ejercicio de sus funciones en el ámbito de sus competencias

Proceso de gobierno digital 123

Oportunidades 25

+ Agregar un código

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

↗ Abrir ←|

Colaborar con mis compañeros pasándoles los links, apoyar a los profesores. Estoy en el medio

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

Como te digo yo si hasta donde entiendo, durante este tiempo de la implementación del gobierno digital del 2021 al 2023

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Como yo digo lo que más mejora allí es tener buen internet y un buen servicio de luz.

Factores 111

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Comprender las necesidades de los ciudadanos y/o administrados51, y su experiencia de uso.

Discusión 19

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

con profesores mayores por propia decisión decidieron no continuar porque no manejaban el tema digital, tuvieron q dar un paso al costado, pero su hubo varios q les costó tuvieron q estudiar a parte ,por su cuenta capacitarse , para poder seguir, sobre todo cuando no se sabía o no se sabe cuándo regresarían , pero seguro que si se regresaría a la presencialidad ellos regresarían porque si son buenos profesores en sus materias , pero la modalidad virtual y este tema digital no podían trabajar Sencico está apuntando a tener algunas materias de manera virtual en caso q no sea indispensable la forma presencial.

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

[Abrir](#)

←|

creo yo que para que sean más inclusivos más accesibles, podría hacerse que ya se hizo un video en quechua, pero podría por ejemplo hacerse alguna información en quechua en aimara o también podría utilizarse el sistema de señas, por ejemplo, para poder dar opción a la gente que no puede escuchar

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

Impacto en usuarios 89

+ Agregar un código

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

cual es el temor en cualquier institución, cuando me auditen necesito tener todo como antes entonces y eso es lo que a nosotros nos piden y nosotros tenemos que seguir lo mismo

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

cual sería una mejora talvez poner 2 personas más porque el grupo de estudiantes son más de 3 mil personas , hay si podría implementarse que la mejora seria no 2 si no 4 personas de soporte técnico

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

cuando existe unas deficiencias en el sistema se hace un reporte y ese reporte se lo plasma a informática, e informática tarta de solucionarlo directamente

Oportunidades 25

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

[Abrir](#)

←|

CW fue al principio, pero viendo las quejas del alumnado se implementó otra que fue el Microsoft Teams (MT)

Proceso de gobierno digital 123 + Agregar un código

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

cómo el área es tan pequeña falta mano para poder lograrlo rápidamente las quejas van a seguir

Oportunidades 25

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

darles la oportunidades a nuestros público que no puede estudiar en un horario predeterminado y no tienen tiempo para estudiar, entonces lo puedan hacer de manera digital y en sus momentos libres puedan estudiar y puedan realizar sus tareas. Brindar un mejor servicio

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

De impacto al alumnado cuando eso sucedía era un rechazo, se molestaban, se quejaban, no que no estoy aprendiendo, Sencico no me deja, yo quiero aprender, pero no puedo ingresar a mi examen porque se cae el sistema, eso fue al inicio.

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

De la plataforma y de la matrícula he escuchado algunas quejas aunque se han resuelto, pero me gustaría que sean más interactivos

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

[Abrir](#)

←|

de las plataformas hay cosas que sí han sido amigables pero otras partes que bueno cada plataforma no es perfecta,

Impacto en usuarios 89

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

+ Agregar un código

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

De repente las capacitaciones que se brinden estén las mayorías de asistentes presentes

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

Debe haber la convocatoria a todo el personal durante un tiempo para involucrar a todos en las diferentes actividades, luego una concientización mayor, y el manejo táctico del uso de las herramienta y plataformas

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

decidieron hacer otra cosa. Hubo un rechazo, muchos dijeron no voy a aprender igual que una presencial, voy a esperar hasta que vuelva la normalidad, pero la normalidad nunca volvió.

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

Definitivamente a través de un taller, por áreas específicas

Factores 111

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL SENCICO 2021 - 2023.PDF

↗ Abrir ←|

Desafío 05: Asegurar que el personal tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales

Impacto en usuarios 89

Discusión 19

+ Agregar un código

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL SENCICO 2021 - 2023.PDF

↗ Abrir ←|

Desafío 01.- Gestionar el Cambio para promover una cultura organizacional con enfoque digital

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

Discusión 19

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL SENCICO 2021 - 2023.PDF

←|

Desafío 03.-Asegurar que la experiencia de estudiante y/o ciudadano al usar los servicios digitales sea satisfactoria

Factores 111

Impacto en usuarios 89

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Desafío 1: Gestión del Cambio. Los resultados de las iniciativas y procesos de transformación digital son sostenibles en el tiempo si las entidades integran acciones para gestionar el cambio en cada uno de sus colaboradores, en la organización, en su cultura organizacional, buscando eliminar la resistencia o barreras a los esfuerzos por innovar y digitalizar los procesos, información y servicios. La entidad debe asegurar el compromiso de El Titular y El Comité para asegurar que los esfuerzos de transformación digital sean sostenibles en el tiempo.

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Desafío 3: Asegurar que la experiencia del ciudadano con los servicios digitales sea plena y satisfactoria. La razón de las entidades es satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos, y, las tecnologías digitales y los datos son las herramientas transversales que contribuyen a dicho fin, ayudando a la generación de valor público y mejora de la interacción ciudadano-entidad o viceversa

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

Abra

←|

Desafío 6: Asegurar que el personal tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales.

Impacto en usuarios 89

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

+ Agregar un código

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

Abra

←|

Digital por defecto

Proceso de gobierno digital 123

+ Agregar un código

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Diseño centrado en las necesidades y demandas del ciudadano

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA_ALUMNA.DOCX

←|

Dos meses después de iniciada la pandemia se implementó el aula virtual, lo cual siendo una escuela pública fue bastante rápido; además considerando que algunas universidades no tenían respuesta. Sencico se adaptó muy rápido

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

e está haciendo gradualmente con el apoyo de varias instituciones también del estado , ministerio de educación ,la Reniec , la ONPE para el tema de las firmas

Oportunidades 25

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

↗ Abrir ←|

el PGD busca el desarrollo del Gobierno Digital y la transformación digital de la Administración Pública, coadyuvando a mejorar la relación entre el ciudadano y el Estado, así como también a mejorar su experiencia e incrementar su confianza en un entorno cada vez más digital

Discusión 19 + Agregar un código

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

El asunto creo que va más por unos buenos equipos primero

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

el caso del Smoul el cual nos permitió recibir a los postulantes con la garantía de que la persona que está al frente de la computadora es la que dice haberse inscrito para postular, entonces este sistema te permite hacer un reconocimiento facial y tomar una imagen por cada minuto, si el examen dura 90 minutos entonces el sistema tomará 90 imágenes capturadas por persona, todo eso se queda almacenado, ya después el jurado evaluador es el que se tiene que encargar de revisar todas las fotos para verificar que el alumno es quien dice ser, quien se inscribió para el examen, y que durante el examen lo desarrolló con normalidad, esta herramienta también da la información si la persona que está dando examen han abierto alguna página de Google

Proceso de gobierno digital 123 Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

el ciclo pasado en que se incorporó el MT se hizo que cada alumno tuviera su correo institucional con tu DNI

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

El Comité debe gestionar que los recursos, bienes y servicios para la ejecución de los proyectos, adquisiciones y contrataciones del Plan de Gobierno Digital, se registren en el cuadro de necesidades y en lo que corresponda en el Plan Anual de Contrataciones o documento equivalente

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

[Abrir](#)

←|

El conjunto de objetivos, proyectos y/o acciones del PGD deben ser vinculantes con el PEI o documento equivalente y POI, confiriéndole trazabilidad y relación directa con los objetivos estratégicos institucionales

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

+ Agregar un código

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

El de asesorar durante mi labor que desarrollo estoy asesorando, los apoyo en alguna dificultad que ellos puedan tener en su implementación, manejo

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

el factor humano que también para poder adaptarse a esos cambios







Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

el gobierno digital es fundamental,

Proceso de gobierno digital 123

<p> ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX ← </p> <p>el impacto en sus funciones no ha mejorado mucho cuando se venía haciendo en forma presencial, el proceso no está todavía bien definido y eso es lo que hay que cambiar son los procesos</p> <p>Impacto en usuarios 89 Factores 111</p>
<p> ENTREVISTA DOCENTE.DOCX ← </p> <p>el incremento de estudiantes porque Sencico bajo la mensualidad . bajo buen porcentaje</p> <p>Impacto en usuarios 89 Discusión 19</p>
<p> ENTREVISTA ALUMNA.DOCX ← </p> <p>El Microsoft Teams consume menos datos</p> <p>Impacto en usuarios 89</p>
<p> LINEAMIENTOS_PGD.PDF Abrir ← </p> <p>El PGD aprobado o actualizado debe ser comunicado a todos los colaboradores de la entidad</p> <p>Factores 111 Impacto en usuarios 89 Proceso de gobierno digital 123 + Agregar un código</p>
<p> LINEAMIENTOS_PGD.PDF ← </p> <p>El Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado debe retroalimentar al PEI y POI de la entidad.</p> <p>Discusión 19</p>
<p> PLAN DE GOBIERNO DIGITAL SENCICO 2021 - 2023.PDF ← </p> <p>El presente documento denominado "Plan de Gobierno Digital -PGD" tiene como objeto guiar el proceso de Transformación Digital del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción - SENCICO, durante el período 2021 - 2023</p> <p>Discusión 19 Proceso de gobierno digital 123</p>

ENTREVISTA ALUMNA.DOCK

←|

el primer programa que se lanzó fue Cisco Webex (CW) y realmente era algo nuevo para nosotros lo de las clases virtuales, pero Sencico se adaptó muy rápido y pudimos continuar y no atrasarnos como otras universidades.

Proceso de gobierno digital 123

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL SENCICO 2021 - 2023.PDF

←|

El SENCICO deberá prestar un mejor servicio a los ciudadanos, para lo cual deberá atender las expectativas que tiene la población en términos de tiempo, costo, accesibilidad, experiencia de uso, atención y otros atributos de valor

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCK

[Abrir](#)

←|

El trabajo remoto es beneficioso tanto para el personal como para la institución, porque el trabajador puede ahorrar tiempo y dinero en sus pasajes, de igual manera la institución puede ahorrar en gastos de servicios, nos hemos dado cuenta de que no se requiere la presencia física para trabajar, será semi presencial esto nos ha hecho ver la gran importancia de todas estas herramientas que la tecnología nos proviene.

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

+ Agregar un código

ENTREVISTA ALUMNA.DOCK

←|

El área administrativa debe hacer un seguimiento a las quejas del alumno, me gustaría al menos que la institución dijera estamos tomando la opinión del alumnado sobre las quejas, le vamos a dar consideración. Me gustaría que sea más interactiva con el alumnado, como diciéndote a ti te estoy haciendo caso en tus observaciones

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCK

←|

ellos dicen el estudiante no se debería adaptar a nosotros si no nosotros adaptarnos a las necesidades del estudiantes

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

En casa de nosotros q estamos en la parte en el equipo de soporte técnico de la escuela no hemos tenido inconveniente

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

en caso de la escuela la biblioteca digital, en la parte educativa es uno de los procesos q se está dando, mucho más con este tema de la pandemia. también en tema de la documentación y la firma digitales estás haciendo el adjunto de cada uno de los colaboradores para q puedan tramitar legalmente con el procedimiento de la firma digital. en tema digital la virtualización q también la educación lo está haciendo

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

[Abrir](#) ←|

en el estado lamentablemente no se está aprovechando siempre hay esas trampas burocráticas que no permiten

Oportunidades 25

Factores 111

+ Agregar un código

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

En esta etapa debería hacer una integración total de todos los softwares que maneja Sencico y poner sus ciertos candados a las personas o usuarios que no pueden ingresar a tal plataforma, pero debería ser en forma interoperabilidad interna

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

en la firma digitales por una parte está muy bien porque ayuda al trabajo que nosotros hacemos

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

<-|

En mi caso yo tuve que adaptarme, yo tuve que aprender de videos de internet o a veces el mismo Sencico decía chicos hay un tutorial de cómo utilizar la plataforma que nos dieron para poder estudiar, pero muy pocos entraron y la gente no quería aprender el uso de la plataforma (CW).

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

<-|

en mi salón hay una persona que es un poco mayor y a veces le cuesta

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

<-|

En mis alumnos si ha impactado mucho porque en época virtual parte de tener una buena conectividad

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

<-|

en Sencico a crecido el número de estudiantes desde su casa

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

<-|

en Sencico todavía estaremos en un 50 60porciento todavía esa necesidad de poder avanzar

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

<-|

entonces yo creo que nos deberían capacitar a nivel general en todos los aspectos porque todos somos uno solo, sobre todo de estos cambios que están surgiendo, con este tema del gobierno digital

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

En mi caso yo tuve que adaptarme, yo tuve que aprender de videos de internet o a veces el mismo Sencico decía chicos hay un tutorial de cómo utilizar la plataforma que nos dieron para poder estudiar, pero muy pocos entraron y la gente no quería aprender el uso de la plataforma (CW).

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

en mi salón hay una persona que es un poco mayor y a veces le cuesta

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

En mis alumnos si ha impactado mucho porque en época virtual parte de tener una buena conectividad

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

en Sencico a crecido el número de estudiantes desde su casa

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

en Sencico todavía estaremos en un 50 60porciento todavía esa necesidad de poder avanzar

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

entonces yo creo que nos deberían capacitar a nivel general en todos los aspectos porque todos somos uno solo, sobre todo de estos cambios que están surgiendo, con este tema del gobierno digital

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

↗ Abrir ←|

es increíble que todavía hasta hoy se tiene que hacer un contrato donde se haga con documento

Proceso de gobierno digital 123 + Agregar un código

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

↗ Abrir ←|

Es una necesidad que hay que continuar trabajando en ella hay que fortalecer para poderlo transmitir practicarla hacerla parte de nuestra vida es necesario porque todos tenemos que estar informados

Proceso de gobierno digital 123 + Agregar un código

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

ese temor hace que lamentablemente todavía se hace que siga trabajando con la forma tradicional . más adaptado a esos cambios digitales, pero todavía hay una demora

Proceso de gobierno digital 123 Factores 111

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Establecer los desafíos de Gobierno Digital El Comité debe identificar los principales desafíos³⁷ o retos que se afrontarán para el desarrollo de Gobierno Digital en la entidad

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

estamos en pequeñas charlas, no ha habido instructivos,

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

↗ Abrir

←|

Estamos en una situación todavía un poco básica no es tan interactiva, porque todavía nos cuesta dejar el papel, este tema de las firmas por ahí todavía no estamos a la par con otras instituciones, seguimos en lo tradicional, el papel

Proceso de gobierno digital 123

+ Agregar un código

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

Excelente son los que más difundes nos animan a que adaptarnos a estos cambios

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Falta de compromiso del titular de la entidad o su representante. Falta de compromiso de los miembros de El Comité.

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

falta que estas plataformas sean mucho más amigables y que las personas tanto jóvenes como persona de edad que todavía labora le sea fácil de entender, yo creo que por ahí falta todavía ese tipo de avance de innovación

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Ha sido un cambio como que chocó al principio, pero es bueno el cambio.

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

habido esa intención de hacerlo pero tenemos plataforma que no ayuda a tener una correcta y que pasa también con las personas que ya se acostumbrado con una plataforma ,no quiero la nueva , eso falta por la falta de capacitación , el personal tiene que estar constantemente capacitado desde el nuevo, el antiguo para refrescar para innovar

Impacto en usuarios 89

Factores 111

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Hacer uso de herramientas de análisis de datos para medir el éxito del servicio (satisfacción del servicio, costo por transacción, cantidad de ciudadanos que hacen uso del servicio, usuarios que finalizan con éxito una transacción, otros).

Oportunidades 25

Discusión 19

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

han conseguido alianzas estratégicas con organismos internacionales como la Cooperación Alemana, para que los chicos que no tienen recursos como una computadora, una laptop se les pueda apoyar para que puedan estudiar, se les ha prestado

Oportunidades 25

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

hasta a mí me ha pasado quise renovar mi DNI y buscaba tutoriales y veía que no era el mismo procedimiento y entre a otro video uno más actualizado , y retirar los que ya no están activos para no generar pérdida de tiempo

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

hay está faltando convenios o retomar convenios

Oportunidades 25

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

hay muchas instituciones sobre todo escuelas que no tienen la implementación mínima requerida para esta implementación digital

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

[Abrir](#) ←|

hay personas que dicen no pero yo no tengo contacto con el público porque trabajo en tesorería, o trabajo en contabilidad u otra área, y como que están al margen como que no se quieren involucrar, en realidad en este tema del gobierno digital involucra a todos los sistemas de las diferentes áreas de la institución. tener un conocimiento básico de que cosas existen que cosa de dan

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

+ Agregar un código

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

hay un alto porcentaje de gente que no tiene conectividad en sus casas, que de repente no tiene tampoco acceso a una computadora, laptop o de repente en el hogar solo hay una PC que es utilizado por muchas personas en casa

Impacto en usuarios 89

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

he capacitado también tanto a profesores como guiar asesorar a los alumnos, he apoyado bastante

Oportunidades 25

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

hemos tenido más acceso a documentación que no hemos considerado tener antes ahora tenemos mucha documentación a nuestra disposición para poder trabajar mejor el rol que uno representa en esta era digital

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

Hemos tenido que adaptarnos tanto en entrega de documento, como entrega de informes como de solicitudes

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

hoy día ya todo se ha superado y es por eso que incluso se está incrementando el número de postulantes, se seta incrementando el número de reingresantes

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

hubo mucha gente que dijo que no, porque no era lo mismo ir a una clase virtual, no voy a aprender nada

Impacto en usuarios 89

POI MLTIANUAL 2022 2024.PDF

←|

IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Discusión 19

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

implementaron una plataforma virtual en el 2013-2014

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Inclusión digital Las entidades deben asegurar igualdad de oportunidades en el acceso, uso y aprovechamiento de los servicios digitales, aplicando estándares o mecanismos de accesibilidad, usabilidad, seguridad digital u otros, así como también implementan espacios o centros de acceso público para el fortalecimiento de capacidades y acceso a dichos servicios, promoviendo la ciudadanía digital

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

Impacto en usuarios 89

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Infraestructura compartida y flexible La entidad debe considerar al momento de adquirir tecnología que ésta le permita adaptarse a los cambios y necesidades de los ciudadanos, le facilite flexibilidad, agilidad, entre otros; asimismo, debe considerar la reutilización de componentes tecnológicos desarrollados por otras entidades, y a su vez poner a disposición software público de su titularidad

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

la implementación se está dando de forma paulatina en Sencico en todo lo que es gobierno digital, en la parte administrativa manejamos nosotros el Sais que es un entorno que solamente está en Sencico y se entrelazan con el SIAF, que es el sistema financiero y se hace el seguimiento hasta el tema de pago a los locadores o al personal contratado.

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

la señal esta hay pero ya es cuestión de la persona que esté estudiando este en buen lugar donde pueda haber una buena señal

Discusión 19

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

la tecnología tiene que ir a la par con el avance de las empresas e instituciones

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

La verdad que yo no he tenido ningún problema me he adaptado fácilmente a estas nuevas tecnologías

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

lamentablemente en provincia falla la conectividad ,son realidades distintas a las cuales abría que mejorar , el tema dela banda , del equipo o brindarles soluciones que logren poder conectarse fácilmente

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

lamentablemente en provincia se sufre mucho y ellos se niegan a continuar en el tema virtual

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

las administrativas no podía decir que son al 100% fluidas requieren muchos comandos

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

las mesas de parte también que se virtualice a sido genial porque ya no es ir esperar quete atiendan esperemos que luego sea de la pandemia sea mejorar y no quitarlo una mejora para la atención continuar avanzando no retroceder a lo tradicional

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

➤ Abrir ←|

les entregaba el examen y además una cartilla para que ellos libremente y anónimamente den su opinión, era un encuesta para que den su opinión acerca de cómo percibían el servicio de la información que habían recibido, si había sido rápida, eficiente, claro, como se enteraron de Sencico fue por el boca a boca, fue buscando información a través de la internet, si esa información publicada fue suficientemente clara o en tanto ha podido ser un tanto engañosa

Oportunidades 25 + Agregar un código

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL SENCICO 2021 - 2023.PDF

➤ Abrir ←|

Listado de Proyectos relacionados a Procesos de Negocio: Gobierno y Explotación de Datos

Discusión 19 Impacto en usuarios 89 + Agregar un código

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

lo ideal sería que tenga una plataforma única que tenga interoperabilidad de todas las áreas desde el punto de vista educativo, administrativo y contable básicamente

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

lo otro es que la alta dirección no está poniendo pues trabas muy por el contrario está apoyando en la consecución de este tema del gobierno digital

Factores 111 Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

<|

lo que cualquier entidad del estado va a adolecer el tema presupuestal

Factores 111

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

<|

Los bienes y servicios en materia de tecnologías digitales a ser adquiridos o contratados se regirán por las normas emitidas por los entes correspondientes en materia de contrataciones del Estado Peruano.

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

<|

los instructivos yo lo veo fácil y didáctico pero la verdad es desde el punto de vista q tengo por forma de conocimiento, pero la verdad otros le parecen ms tedioso, obviamente no todos tienen el mismo nivel de conocimiento

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

<|

los internos eran que no tenían los recursos para comprar un equipo y los externos eran la falta de energía eléctrica la falta de internet,

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

<|

me parece que debieran hacerse más eventos, mayor concientización a todos colaboradores, es decir que cada trabajo sea consciente de la importancia del gobierno digital y cuán importante es la participación de cada uno

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Mi compañero de Loreto, por ejemplo, ahí las lluvias eran torrenciales y la conexión de internet era fatal y me decía Zoila no lo escucho al profesor, eso era.

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

mi área ve lo que es admisión, postulación, matrícula y lo que es titulación. entonces estoy involucrada en la mayor parte de los servicios digitales implementados para estos procesos. Por ejemplo la herramienta Smoul para el proceso de admisión porque es una cosa muy buena

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

modelo de cero papeles, en tema de trámite, evitar o reducir en todo proceso el consumo de material físico, que todo sea digitalizado

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

MT había un problema y es que el docente tenía que dar permiso para que entren los alumnos y eso era como una interrupción en la clase para el profesor.

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

muchas veces se promueve bastante la participación de la mujer y ellas han logrado lugares meritorios en concursos en lugares destacados

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

Muy buena en lo que yo trabajo en lo que yo he visto permite rapidez e interactuar con otras áreas, el tema del trabajo remoto que estamos utilizando nosotros interactuamos como si estuviéramos en la oficina directamente con las otras áreas

Factores 111

Impacto en usuarios 89

+ Agregar un código

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

n el caso educativo no teníamos mucho q decidir teníamos q tener en mente un sistema de video conferencia para las clases en línea ,una plataforma donde se puede alejar todo el proceso educativo como trabajos tareas exámenes, todo este tema a sido un consenso primero para poder ir viendo q se valla implementando poco a poco.

Oportunidades 25

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

NO estoy segura si hacen un seguimiento a las respuestas de esa encuesta

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

no he visto que se hayan solicitado estos aportes, sugerencias, comentarios, no sé si de repente cada uno de manera individual y por propia iniciativa se han acercado, han enviado algunos correos alguna información al departamento de informática o la gerencia general, que yo sepa no he visto que esto se esté haciendo de manera sistemática y si tendría que hacerse, a través de encuestas anónimas, o también reuniones de diferentes áreas, o focus group para que alcancen sus sugerencias, pero esto si me parece que hay que trabajar

Oportunidades 25

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

no tengo dinero para recargar mi celular para entrar a clases,

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

no tengo las herramientas, la computadora, o si tengo la computadora pero no tengo conectividad, pese a todas esas limitaciones a un corto plazo si se ha echado mano a la habilitación plena del aula virtual

Factores 111

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

Nosotros colaboramos a la instalación de un sistema digital capacitando

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

nosotros somos educación tenemos bastante contacto con los alumnos, profesores un consenso para q cada uno pueda poner su parte y ver cuál es lo q verdaderamente se requiere

Oportunidades 25

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

Nuestra población es estudiantil, alumnos, desde un principio a todos les cuesta el cambio de la metodología el procedimiento, tanto para nosotros como para los estudiantes, a los 2 nos ha costado la implementación gradual pero si se ha sabido lograr

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←

o por ejemplo sí he interactuado con el director de Sencico, el ing Sotil. El agarraba y todos los inicios de ciclo llama a todos los delegados de facultad y empieza a hablar chicos e interactúa con el alumnado

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←

obviamente también la parte económica porque por más buena intención, por más decisiones que se tomen que todo va a ser muy beneficioso para la población, en líneas generales, sin embargo si uno no cuenta con el presupuesto para ello, tampoco muy poco o cosas muy limitadas puede hacer

Factores 111

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL SENCICO 2021 - 2023.PDF

[Abrir](#)

←

OGD06 Fortalecer las competencias digitales de los colaboradores para promover actividades enfocadas a la innovación de los procesos y servicios.

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

Discusión 19

+ Agregar un código

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←

Orientar a los tomadores de decisiones de la entidad con respecto a la asignación de recursos en el presupuesto anual, a fin de lograr la transformación digital y la consecución de los objetivos establecidos en el PGD

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←

para cualquier cambio en el tema digital nosotros tenemos que hacer la réplica para nuestros usuarios q en este caso son los profesores y alumnos, no nos cuesta a nosotros mucho per a nuestros usuarios si

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

[Abrir](#) <|

para el tema de matrículas recién nos hemos sentado en una mesa para ver esas necesidades porque cada estudiante es diferente

Proceso de gobierno digital 123 + Agregar un código

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

<|

Para ellos ha sido beneficiosa en cada uno de ellos en los 2 puntos de vista docentes y alumnos, para cada uno de ellos desde su perspectiva la implementación en los sistemas educativos

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

<|

para este año y el año pasado ha incrementado el presupuesto porque se requiere de mayor inversión, servicios, banda de internet

Factores 111

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

<|

para que haya una cabalidad en esta transformación en tema de gobierno digital se requiere q todas las filiales en su conjunto coordinen para q aten cualquier cambio al sistema, se puedo implementar rápidamente

Factores 111 Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

<|

pedía al menos un celular o una computadora, pero ahora Sencico te pide una máquina con cámara para que te visualicen y eso fue un cambio

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Pero a veces tu le explicas y ya la persona mayor no quiere aprender, son un poco cerradas, pero sería bueno una clase personalizada

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

pero en el caso de Sencico como somos una institución del estado tenemos muchos alumnados de pocos recursos, en la modalidad presencial no hay ningún inconveniente pero al pasar a la modalidad virtual donde cada uno de ellos tenía que contar con un equipo de cómputo y los programas instalados hay es otro factores para ellos ha sido un poco dificultoso en un principio, muchos son los alumnos q no contabas con computadoras o servicios de internet, porque no se sabía el tiempo de la pandemia

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

pero hubo muchas quejas al principio. Yo tengo la fortuna y debo estar agradecida que tengo internet en casa, luz y eso me da la oportunidad de aprender

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

pero también se colocan preguntas que tienen que ver con otros servicios que brinda el Sencico, servicios del aula virtual, servicios bibliotecarios, etc. Entonces si tienen oportunidad ellos de indicar como perciben el trabajo que está haciendo Sencico. lo cual sirve también para poder efectuar los reajustes necesarios

Oportunidades 25

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Personalmente yo sí creo que sencico ha logrado dar un paso adelante a diferencia de otras instituciones del estado

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

plataformas el CW te jala mucho los datos

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

por ejemplo ahora una vez que el alumno ingresa primero tiene que pasar por una inducción para que conozca la institución cuales son servicios que puede recibir de la institución y específicamente como ingresar a sus clases, las potencialidades del aula virtual, a quien recurrir en caso de problema, si se ha ido superando, en definitiva yo pienso que es bueno

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

por el tema de la pandemia ya se veía esas directivas para ver el tema de digitalizar , si se está implementado ,obviamente gradualmente , en el tema de la escuela ,la biblioteca el tema dela enseñanza

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

por eso también hace que uno vea un orden que antes de repente uno veía la parte superficial ahora vemos desde la base que se necesita para lograr el objetivo , por ejemplo los archivos antes era papeles de archivos ,carpetas ,valla empastelo ahora ya no ahora ya se está haciendo todo desde una manera hay una plataforma de Sitradoc

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

por la parte de la ciudadanía si ha aceptado esta era digital o estos cursos virtuales pero una vez que están ya estudiando aparecen estos problemas por alguno no se conectan o están es estos sitios muy alejados y siempre hay reclamos, se cortó mi señal ,yo no tengo la culpa

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

[Abrir](#) <|

por otro lado el aula virtual los alumnos son capaces de comunicarse de forma sincrónica y asincrónica, entonces tienen el contacto en el mismo momento con su profesor lo pueden escuchar y puede hacer una retroalimentación de inmediato, pero además también tienen acceso y oportunidad a revisar los materiales que los docentes cuelgan en el aula virtual, participar a foros entre ellos, accesos a tutoriales para reforzar su formación académica.

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

+ Agregar un código

PEI_SENCICO_2020-2024.PDF <|

Posicionar al SENCICO como ente rector y articulador en la formación, capacitación e investigación en materia de Construcción

Proceso de gobierno digital 123

Discusión 19

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX <|

Positivo muy positivo porque yo en el trabajo remoto labora sin ningún problema durante el día, ingreso a las plataformas en cualquier momento

Impacto en usuarios 89

LINEAMIENTOS_PGD.PDF <|

Privacidad desde el diseño y por defecto

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

LINEAMIENTOS_PGD.PDF <|

Proyecto de gestión interna: Es el esfuerzo temporal, con un alcance, tiempo y costo definido, cuyo objetivo principal es implementar una solución que permita desarrollar capacidades o fortalecer las condiciones internas de la entidad para mejorar el desempeño de los colaboradores, incrementar la eficiencia en los procesos, optimizar el uso de recursos, mejorar la gestión e intercambio de datos e información entre las áreas, unidades orgánicas o entidades, entre otros

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

que hay mucha gente ha desistido adecuarse ah, ha preferido yo con migo eso no va yo prefiero hacerlo de la manera manual

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

que permitan a los estudiantes acercarse y tenían postes de pequeñas computadoras y ellos se registraban hasta la matricula la hacía desde ahí , porque ellos no contaban con computadoras no contaban con internet y le daban esa facilidad, claro en el estado uno no puede llegar a ellos un poco difícil por la inversión por la burocracia

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

[Abrir](#)

←|

quien capacita debe tener un dominio de ello ese dominio lo tenemos que absorber todo para que nosotros logremos ese objetivo

Factores 111

+ Agregar un código

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

quizás lo mas reacio a poner ciertas trabas o quizás no alinearse son aquellas personas q tienen tema q les cuesta ,porque han estado en etapas muy diferente a las de ahora , la nueva tecnología q se ve , pero si ellos se dan cuenta q es para mejora no tendrían ningún inconveniente , es un tema también de humanidad , no le toman importancia pero es un tema de cuidar el medio ambiente , el papel para ellos es lo más factible para ellos pero pasarlos a un archivo a ellos les cuenta, primero ponían las trabas q no es válido ese documento no es válido pero ahora con la valides de la firma, primera barrera es un factor más humanístico aparte dela eficiencia de la digitalización y tecnología es un tema de unidad.

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

recurso humano porque son las personas quienes tienen que comprometerse

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

responsabilidad tiene. salga de su zona de confort y vea estas necesidades con prioridad

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

Se hacen encuestas se hacen un seguimiento para ver si funciona o ver que es lo que se puede mejorar

Oportunidades 25

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Se implementan encuestas para saber

Oportunidades 25

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

se retiraron muchos alumnos, pero después se dieron cuenta que si se podía estudiar, en otros países desarrollan muy bien sus carreras de forma virtual

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

se tiene que adaptar porque esta realidad nos lleva a que tú no vas a tener que hacer algo presencial, yo no volver a lo tradicional el factor humano se reusa de manera a veces muy violenta de frente a quejarse a los altos niveles

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Se tiene que dar un valor agregado. Se tiene que mejorar con las experiencias que se están recogiendo en todos los sistemas se pueden mejorar, como podemos hacerlo más ágil, como estos cursos que necesitaban de un taller se pueden hacer con un taller tecnológica

Oportunidades 25

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

se va a hacer ese trabajo porque mis soportes técnicos son los que me avisan , por si acaso licenciada hemos recibido capacitación pronto vamos ya a brindarles a ustedes

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Seguridad digital

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Sencico avanzado bastante, ya tenemos docentes capacitados comprometidos con esta era que también les ha costado mucho sobre todo a las personas mayores, pero igual se ha implementado gracias al apoyo de la alta dirección y en las supervisiones también estamos bastante trabajando a la par, de qué manera se les apoyo, se les asesora

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Sencico con los docentes estaban implementando una página web, la cual se llama Kajut

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

Sencico si brindo capacitaciones para el persona administrativo cas , para que nosotros no sumerjamos en estas plataformas digitales

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

Sencico tiene 3 plataforma Sistweb , la marcación de la hora de entrada y salida del docente y para que cuelgan las notas . luego tenemos la plataforma modelo donde el profesor colgaba los trabajos y link de las clases donde por ahí también hacer pruebas, cuestionario y puede evaluar al alumno y la plataforma Cisco webex

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

Sencico todavía está haciendo sus cambios por niveles entonces eso todavía no aterriza no llega todavía a nosotros

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

Sencico tuvo un convenio internacional con una empresa colombiana para darnos capacitaciones con los docentes eso fue en agosto/setiembre si no me equivoco del año pasado, capacitaciones para la parte pedagógica donde no solo participaren docentes si no también personal del área administrativa

Oportunidades 25

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

si contamos con plataformas educativas de alojamiento virtual y de plataforma de comunicación audiovisual, si contamos con todos los recursos necesarios para q el docente y el alumno puedan desarrollar las temáticas de la clase

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

Si de forma positiva los usuarios están contentos con las plataformas de mesa de partes y en el entorno de la escuela básicamente los alumnos interactúan con el tema que es educación a distancia porque por este tema de la pandemia pueden ingresar pues desde sus hogares en cualquier horario y algunas clases están grabadas, entonces yo veo que es muy positivo por parte de los usuarios

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

Si esta generando este presupuesto para avanzar, pero todavía, ahorita con este cambia de gobierno no están todavía como con el presupuesto ajustado

Factores 111

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

Si la alta dirección está muy comprometida, está monitoreando básicamente cómo va el tema de la tecnología de la información

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

si queremos cumplir con todo necesitamos con plataformas más amigables, más fáciles de comprender

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Si reciben bastante apoyo, incluso le están poniendo bastante impulso, estamos sacando nosotros nuevas carreras digitales ya netamente

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Si se quiere mejorar algo para mi implementar aquí sería la luz y el servicio de internet, con eso yo creo que sería fantástico, si cada uno tuviera eso sería excelente, pero lamentablemente hay sectores que no cuentan con buenos servicios de luz e internet y eso afecta al alumno.

Factores 111

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

Si tenemos buenas plataformas, calificaría con un 8 ,9 máximo.

Factores 111

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Si tenemos varios instructivos, sobre todo el área informática que maneja todas las TICs, son bastantes claros, didácticos, nosotros como escuela también sacamos bastantes claros didácticos tanto como para los decentes como para el personal administrativo y para los docentes

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

si yo tuviera una plataforma amigable que el chico no necesite estar directamente contactarse con migo si no con su propia plataforma

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

sin embargo rápidamente si nos pudimos acondicionar, pudimos adaptar

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

sin embargo también hay algunas limitantes de la atención en las redes sociales facebook, instagram, tiwer, muchas veces los usuarios en general pueden enviar algunos comentarios preguntas y el área de informes no atiende no responde rápidamente y eso muchas veces porque por ejemplo no se cuenta con la cantidad suficiente de personas para que puedan trabajar en ello

Factores 111

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

sin perjuicio que dichos servicios puedan prestarse de manera presencial.

Proceso de gobierno digital 123

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

←|

Solicitar reporte de avance del PGD El Comité evalúa de manera trimestral el avance de implementación del PGD, para lo cual solicita informes a los responsables de los órganos o unidades orgánicas, u otros responsables de las acciones y proyectos establecidos en el PGD en base a los indicadores definidos para sus objetivos de gobierno digital.

Discusión 19

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

son amigables, son muy didácticos entendible para que cualquier persona pueda entenderlo, además los jóvenes están muy involucrados con el tema de informática y lo captan y lo googlean

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

soy una pieza dentro de esta estructura que tiene la labor de periódicamente estar pensando de qué manera de forma hacer llegar una información más oportuna, clara rápida, mas entendible a todos los usuarios

Impacto en usuarios 89

LINEAMIENTOS_PGD.PDF

<|

SUPERVISAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL PGD

Proceso de gobierno digital 123

Discusión 19

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

<|

sí que este tema por ejemplo de la nube me parece genial porque permite estar todos un programa, lo necesitan ,eso por ejemplo me parece fenomenal , tener esa política de innovar

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

<|

Sí se ve el aporte de la alta dirección que quiere que esto funcione que salga a flote y también ser precavido de que poco a poco se valla implementado y regresemos ala normalidad pero por el momento los avances que se han echo de forma tecnológica .virtuales , digitales , si han sido importantes porque si no se hubieran implementado no estuviéramos donde estamos ahorita

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

<|

Sí, en los ciclos que he estado al inicio de cada curso hay como una diapositiva que dice tienes que entrar a CW y te da un tipo tutorial y te dice qué herramientas utilizar.

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

<|

También tenemos convenios con universidades. la GYZ por su propia función y el presupuesto que ellos manejan ellos han realizado trabajos de investigación muy valiosos, y cuentan con videos demostrativos con bancos hidráulicos, temas especificos y si alguien tiene interés en alguna carrera solo se enlaza con este enlace y puede ver el video de lo que se hace en esa carrera profesional.

Oportunidades 25

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←

Tenemos relaciones con el ministerio de vivienda, Ministerio de Educación, la Reniec para el tema de validación del DNI, ahora con el tema de la ONPE por el sistema del trámite documentario. necesitamos seguir teniendo más convenios y aprovecharlos

Oportunidades 25

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←

tengo 3 compañeros que están en provincia, uno en Loreto, otro en Arequipa y otro en Puno. Do de los 3 siguen todavía, pero uno renunció porque no tenía cobertura de internet

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←

todas estas atenciones y servicios que se les da los alumnos tienen que estar relacionados y de hecho lo están con el gobierno digital.

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←

Todas las áreas en común apunten al mismo objetivo y q no hayan retrasos porque algún área específica , que no quiera seguir la línea trazada y obviamente todo parte de la cabeza , si ellos ponen claras las metas y todas las áreas las cumplen no habrían ningún inconveniente para q esto pase a esta etapa del gobierno digital

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←

todo cambio al inicio genera un poco de rechazo

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

todo el 2020 ha sido todo un año de aprendizaje que ahora ya felizmente ha bajado bastante los reclamos, desde Indecopi libro de reclamaciones

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX

←|

Todo es mediante correos, sacan directivas internas lineamientos para que conozcan todo el personal nos mantengan informados, hacen capacitaciones también la oficina de los TICs

Factores 111

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

todo profesor para q pueda impartir metodología virtual tiene q tener base de informática computación . en caso del alumno no es así a ello si tenemos que capacitarlo, explicarle porque ellos al ingresar a Sencico no se les pedía como precedente q sepan informática ahora con esta modalidad tienen q tener la base.

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

trabajando en Sencico es en destacar y en sobre todo resaltar la participación de la mujer, porque claro durante muchos años se ha pensado que las actividades o todo lo relacionado a la formación y capacitación a la construcción eran pues cotos de los hombres,

Proceso de gobierno digital 123

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

tuvimos que adaptarnos desde nuestros hogares para poder entrar a esta era digital que tiene la institución Sencico que para bien a ido mejorado poco a poco , al principio para todos

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL SENCICO 2021 - 2023.PDF

←|

un proceso de transformación digital basada en tres pilares: Personas (Cultura, Talenteo y conocimiento); Procesos (Organización Ágil, Servicios Digitales, Analítica de datos); Tecnológica (Infraestructura Tecnológica, Aplicaciones Inteligentes)

Discusión 19

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

Uno de esos es la firma digital el cual nos permite de firmar los documentos desde el punto de donde esta uno, no presencial.

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

unos dicen estoy en mi celular no tengo saldo ,algunos dice hay que tener empatía con el estudiante de repente han tenido un problema personal un familiar enfermo, en ese caso Sencico está bien porque Sencico corrobora del que el estudiante ha tenido algunos problemas y se le da bien al alumno de poder cabalidad extensiones programar otra vez los exámenes

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

usar webex la anterior versión que no nos ayudó mucho porque era un sistema muy poco lento, muy complicado diría yo para los docentes expositores nuevos y en mi caso no me ayudaba mucho la plataforma webes si bien es cierto podíamos dar clase compartir pantalla pero la forma en que uno tenía que crear las sesiones o colocar material era muy engorrosa , no fue fácil

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL DE INFORMATICA.DOCX

←|

vemos un compromiso por parte de alta dirección

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA PROFESIONAL ADMINISTRATIVO.DOCX

←|

ver la manera de que se achiquen o se acorten la capacidad de megas de la transferencia de datos. no se si eso se puede hacer en la escuela o es un tema básicamente del operador para que puedas descargar un archivo del celular es complicado sola mente puedes ver la imagen o el video y nada más hay veces baja el archivo y hay veces ya fue, te limita

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

virtual algunos han estrado con celular otros con laptop lo ideal es que todos ingresen con un computadora con una laptop en vez de un celular

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Y hasta poder trabajar con mis compañeros, no estamos presencial, estamos en sala, pero se pueden manipular las cosas y tantas herramientas que uno no sabía que existía y ahora uhh.

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Y luego los trabajos son muy grandes y no tienen mucha capacidad de almacenamiento y tienes que subir de una nube y eso. Hay cosas positivas y cosas negativas, no voy a negar eso.

Impacto en usuarios 89

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

Y que claro quien este liderando la institución se adapte a estas necesidades,

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX



ya una perspectiva del docente que pueda usar unas herramientas que ayude a que el alumno interactúe

Discusión 19

Factores 111

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX



Yo creo que el factor más importante es el factor económico y social, se tiene que implementar con apoyo social

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX



Yo creo que ha sido algo con lo que ya uno sabía que iba a venir, pero se veía lejano

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX



Yo creo que la energía eléctrica es lo primordial allí y lo segundo es el internet

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX



Yo creo que lo conozco en un buen porcentaje no seré una experta como si lo tienen que ser las personas que pertenecen al departamento de informática

Proceso de gobierno digital 123

Discusión 19

ENTREVISTA ENCARGADO DE CALIDAD EDUCATIVA.DOCX



yo creo que Sencico está dando todo para darnos la mejor plataforma que nos pueda ayudar, están dando apoyo a los estudiantes de bajos recursos se le está prestando equipos, también al personal administrativo que no tiene equipos.

Factores 111

Impacto en usuarios 89

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Yo creo que Sencico se adaptó muy rápido, pero al adaptarse tan rápido también hubo un choque con el alumno, hizo que a veces se cayera el sistema del mismo Sencico y uno quería soluciones porque tenían examen y la plataforma ya no daba se sobrecargaba en un inicio, ya lo han conseguido solucionar

Factores 111

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

yo creo que si esta gestión está bastante comprometida y prueba de ello es que la persona que lidera de este tema de gobierno digital es el propio gerente general

Factores 111

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

yo creo que si habido una serie de problemas porque claro una por la resistencia al cambio, dos por el desconocimiento o la falta de capacitación del mismo personal y de nuestros usuarios también

Impacto en usuarios 89

Factores 111

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

Yo de esas encuestas yo le tengo como que positivo porque la misma institución está interesada en la opinión del alumno, pero la otra es pensar nos estarán escuchando o estarna tomando en cuenta nuestras opiniones

Proceso de gobierno digital 123

ENTREVISTA ALUMNA.DOCX

←|

yo diría implementen MT que para mi es mucho mejor que CW ya que realmente yo me quedaría con MT porque yo creo que era más accesible

Proceso de gobierno digital 123

Oportunidades 25

ENTREVISTA JEFA DE SERVICIOS Y REGISTROS ACADEMICOS.DOCX

←|

Yo pienso que buenas, no estamos tampoco en el top, por las limitaciones económicas porque claro como toda institución del estado nosotros nos sujetamos a un presupuesto

Factores 111

ENTREVISTA DOCENTE.DOCX

←|

YO si veo la necesidad de hacer algunos cambios de repente en acortar pasos porque algunos dices que el Estado es muy burocrático tiene muchos procedimientos necesita muchas firmas, me recuerdo cuando vino el director él quiso ver la manera de acortar pasos para la entrega de documento, porque se requería la firma de tal persona y pasar por un área y por otra área y luego la firma y luego regresa y ese proceso se demora varios días

Factores 111

ENTREVISTA COORDINADORA ACADEMICA.DOCX

←|

Yo todavía la calificaría como un 60/70 por ciento, porque no son tan efectivas, poco amigables

Proceso de gobierno digital 123

Factores 111

Anexo 16:

Imágenes de los textos analizados en la revisión documental

14. El PGD debe ser parte de un proceso de mejora continua y mantener una visión de futuro, considerando el corto, mediano y largo plazo.
15. El PGD aprobado o actualizado debe ser comunicado a todos los colaboradores de la entidad.
16. El PGD comprende un horizonte temporal de tres (03) años como mínimo u otro periodo que le permita estar alineado al PEI.
17. Para la formulación del PGD las entidades públicas podrán hacer uso de los formatos que publique la Secretaría de Gobierno Digital en su página web.

3. Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles

Los servicios digitales deben ser accesibles a través de dispositivos móviles, equipos portátiles u otros; lo cual representa una oportunidad para que las entidades innoven los tradicionales “procesos de negocio” y aprovechen las funcionalidades y capacidades de las tecnologías digitales.

4. Centrado en los datos

Toda entidad debe reconocer que los datos e información (en formato físico y/o digital) son un activo estratégico, desde su creación hasta su disposición final, por lo que deben garantizar su disponibilidad, seguridad, integridad, privacidad, confidencialidad y calidad en base a la normatividad vigente.

5. Inclusión digital

Las entidades deben asegurar igualdad de oportunidades en el acceso, uso y aprovechamiento de los servicios digitales, aplicando estándares o mecanismos de accesibilidad, usabilidad, seguridad digital u otros, así como también implementan espacios o centros de acceso público para el fortalecimiento de capacidades y acceso a dichos servicios, promoviendo la ciudadanía digital.

6. Colaboración digital

Toda entidad pública proporciona los datos e información que posee a otra entidad que lo necesita, para el ejercicio de sus funciones en el ámbito de sus competencias, a través de cualquier medio¹⁰, sin más limitación que la establecida por la Constitución¹¹ o la Ley¹²; así como también realiza esfuerzos conjuntos para el desarrollo de iniciativas de transformación digital.

7. Seguridad digital

La entidad debe preservar la *disponibilidad, integridad, confidencialidad* de la información que gestiona y, en su caso, la autenticidad y no repudio, sobre todo en aquella proporcionada por los ciudadanos o administrados, en el marco de sus procedimientos y normatividad vigente¹³, contribuyendo a fortalecer la confianza del ciudadano en el uso de servicios digitales.

8. Abierto al ciudadano

La entidad debe asegurar que los datos de carácter público se encuentren disponibles y sean accesibles, comprensibles y relevantes para los ciudadanos o administrados, con la finalidad de responder a sus demandas y necesidades; promoviendo la transparencia y rendición de cuentas de sus acciones y resultados.

9. Infraestructura compartida y flexible

La entidad debe considerar al momento de adquirir tecnología que ésta le permita adaptarse a los cambios y necesidades de los ciudadanos, le facilite flexibilidad, agilidad, entre otros; asimismo, debe considerar la reutilización de componentes tecnológicos desarrollados por otras entidades, y a su vez poner a disposición software público de su titularidad.

10. Privacidad desde el diseño y por defecto

La privacidad está incrustada en el diseño de las soluciones, procesos y servicios que se desarrollan en la Administración Pública, garantizando la protección de datos desde la fase inicial hasta la implementación del mismo. La privacidad debe convertirse en un componente esencial de la propuesta de valor que está siendo entregada, fortaleciendo la confianza del ciudadano.

¹⁰ Toma como base lo establecido en el Título II - *Del procedimiento administrativo*, Capítulo II - *De los sujetos del procedimiento*, Subcapítulo III - *Colaboración entre entidades* del Texto Único Ordenado – TUO, aprobado mediante D.S. N° 006-2017-JUS, que sistematiza la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹¹ Constitución Política del Perú 1993 – Artículo 2, numerales 5 y 6.

¹² Considerar la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

¹³ Entre ellas podemos mencionar la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio la NTP “ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

Algunos criterios a tomar en cuenta al momento de digitalizar los servicios que prestan las entidades son⁵⁰:

- Comprender las necesidades de los ciudadanos y/o administrados⁵¹, y su experiencia de uso.
- Hacer uso de marcos de referencia de innovación, ágiles, entre otros centrados en el ciudadano y/o administrado, cuando corresponda.
- Tener un equipo multidisciplinario para el desarrollo del servicio digital.
- Hacer uso de herramientas de análisis de datos para medir el éxito del servicio (satisfacción del servicio, costo por transacción, cantidad de ciudadanos que hacen uso del servicio, usuarios que finalizan con éxito una transacción, otros).
- Hacer que el código fuente sea abierto y reutilizable, utilizando las licencias correspondientes⁵².
- Hacer uso de plataformas que permitan realizar pagos digitales.
- Hacer uso de estándares abiertos y plataformas comunes del gobierno (PIDE, datos abiertos gubernamentales, software público peruano, entre otros).
- Comprender los problemas de seguridad y privacidad para generar confianza en el ciudadano o administrado en el uso de los servicios digitales.
- Realizar mejoras al servicio frecuentemente.
- Realizar pruebas al servicio digital (de extremo a extremo) para encontrar algún problema y verificar su funcionamiento con la cantidad de ciudadanos esperados.

Algunos ejemplos son:

- Duplicado del Documento Nacional de Identidad – DNI en línea.
- Citas médicas en línea.
- Certificado de antecedentes policiales en línea.
- Certificado de antecedentes penales en línea.
- Implementación de una Ventanilla Única.
- Expediente Judicial Electrónico (EJE).
- Casilla electrónica

⁵⁰ Se toma como referencia el Estándar de Servicio Digital de GOB.UK.

⁵¹ Las necesidades del ciudadano o administrado se refiere a las necesidades que tiene este de un servicio público, y que ese servicio público debe satisfacer para que el ciudadano o administrado obtenga el resultado correcto para él.

⁵² Puede revisar la normativa relacionada con Software Público Peruano.

- **Desafío 5: Garantizar la seguridad de la información.**
Preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos e información son aspectos claves para toda entidad, independientemente del formato en que se encuentren (digital o en papel).
- **Desafío 6: Asegurar que el personal tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales.**
Contar con las competencias necesarias para utilizar y aprovechar las tecnologías digitales de vanguardia, es un aspecto clave a desarrollar por parte de las entidades públicas, quienes deben promover una capacitación continua de dichas tecnologías.
- **Desafío 7: Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad.**
Las capacidades de la infraestructura tecnológica de la entidad deben ser suficientes para asegurar la flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos que se desarrollen sobre ella.

Es oportuno señalar que los desafíos listados precedentemente son usados comúnmente por las entidades y organizaciones a nivel mundial. En ese sentido, cada entidad de acuerdo a su nivel de desarrollo tecnológico, cambios en el enfoque estratégico, regulación, necesidades ciudadanas y requerimientos de información, entre otros, establecerá sus propios desafíos de Gobierno Digital.

³⁸ Ciudadanos, proveedores, supervisados, entidades reguladoras / supervisoras, titular de la entidad, empresas.

6.1.3. Desafío 03.-Asegurar que la experiencia de estudiante y/o ciudadano al usar los servicios digitales sea satisfactoria

El SENCICO deberá prestar un mejor servicio a los ciudadanos, para lo cual deberá atender las expectativas que tiene la población en términos de tiempo, costo, accesibilidad, experiencia de uso, atención y otros atributos de valor, lo que permita un adecuado diseño de soluciones tecnológicas que generen valor público y diluyan progresivamente la barrera entre el mundo físico y digital, mejorando la relación estado-ciudadano y viceversa.

Todo servicio digital deberá tener su contraparte de proceso formalmente documentada, incluyendo lineamientos, procedimientos, directivas, y otra normativa necesaria, definiendo roles y responsabilidades relacionados; con la correspondiente capacitación, de tal manera que la calidad del servicio sea garantizada.