

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Miguel Robles – Recavarren  
Director Académico ENAP  
[mrobles-recavarren@servir.gob.pe](mailto:mrobles-recavarren@servir.gob.pe)

# TEMARIO

1. Fundamentos.
2. Gobierno Electrónico.
3. Gobierno Abierto.
4. Estado Situacional en América Latina.
5. Gobierno Digital.
6. Casos de Transformación Digital.
7. Conclusiones.



# FUNDAMENTOS

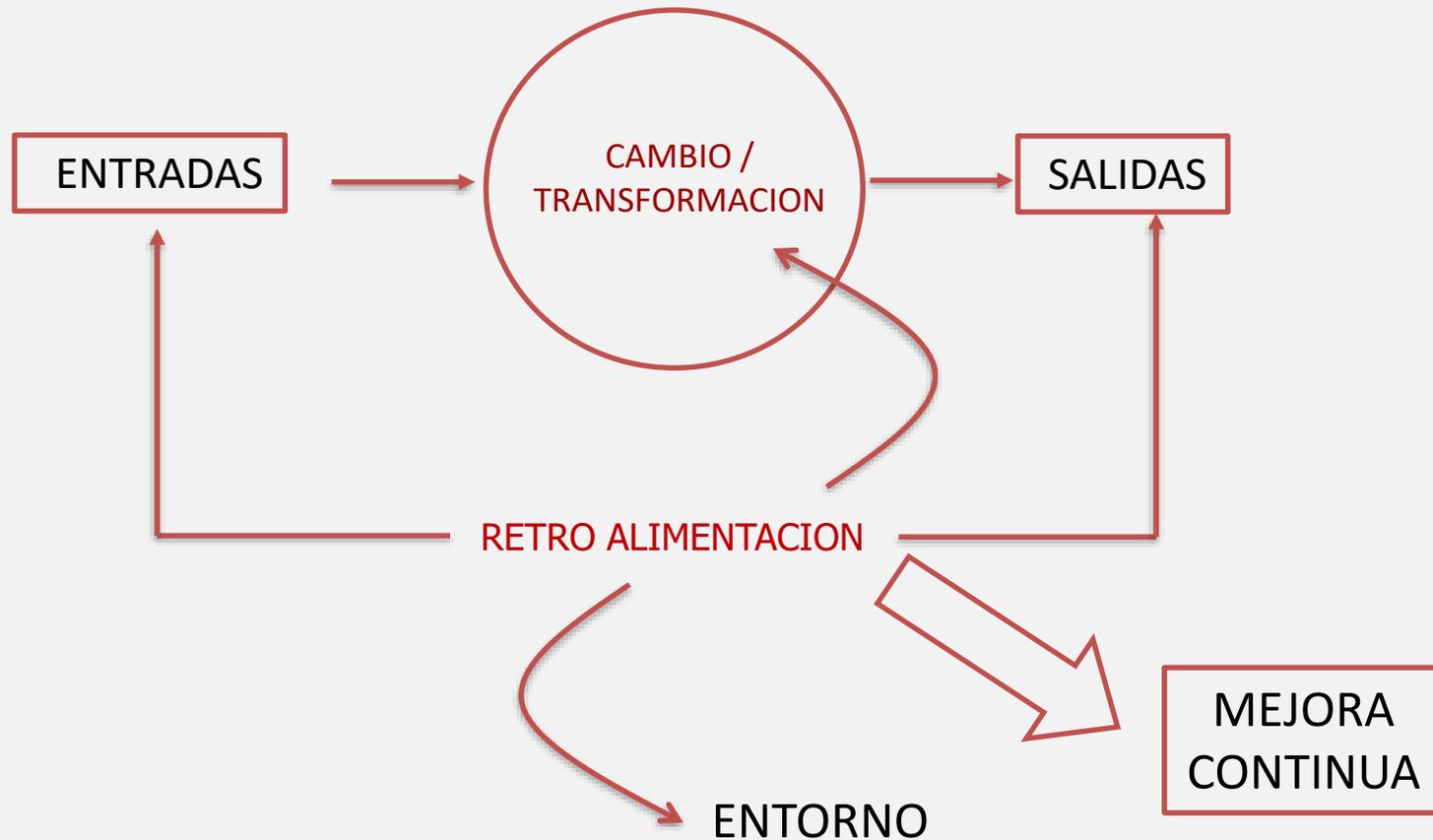


# Tecnología de la Información

- ❑ Conjunto de ciencias relacionadas con los Sistemas y la Informática que constituyen el elemento indispensable para el desarrollo de la humanidad y la generación sostenida de puestos de trabajo.



# SISTEMA – componentes (cont.)



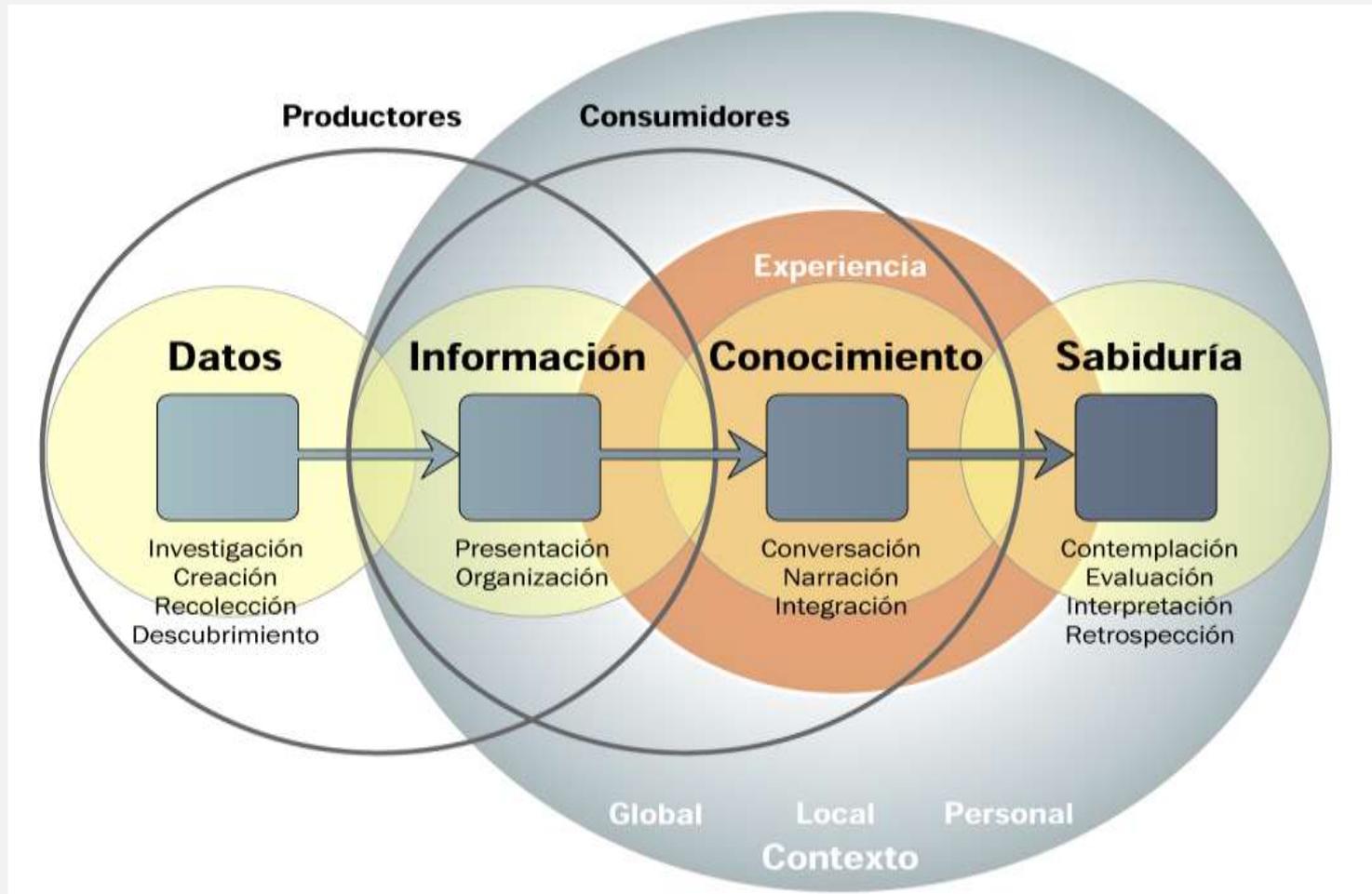
# Composición de un Sistema de Información

- **Administración**
- **Tecnología**
- **Organización**



# CONCEPTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

- Definición visual:

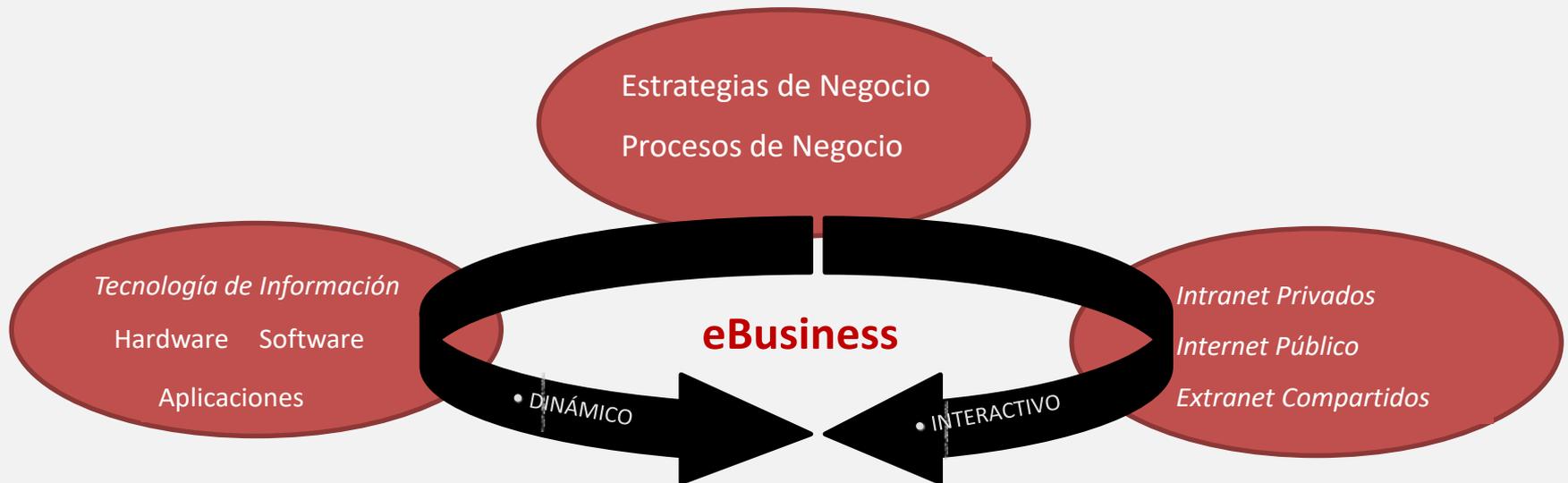


7



# ¿Qué es eBusiness?

Es un concepto que se utiliza para denominar la ejecución de los *procesos de negocio* de las organizaciones, combinando el amplio alcance de *Internet* con la *Tecnología de Información*.



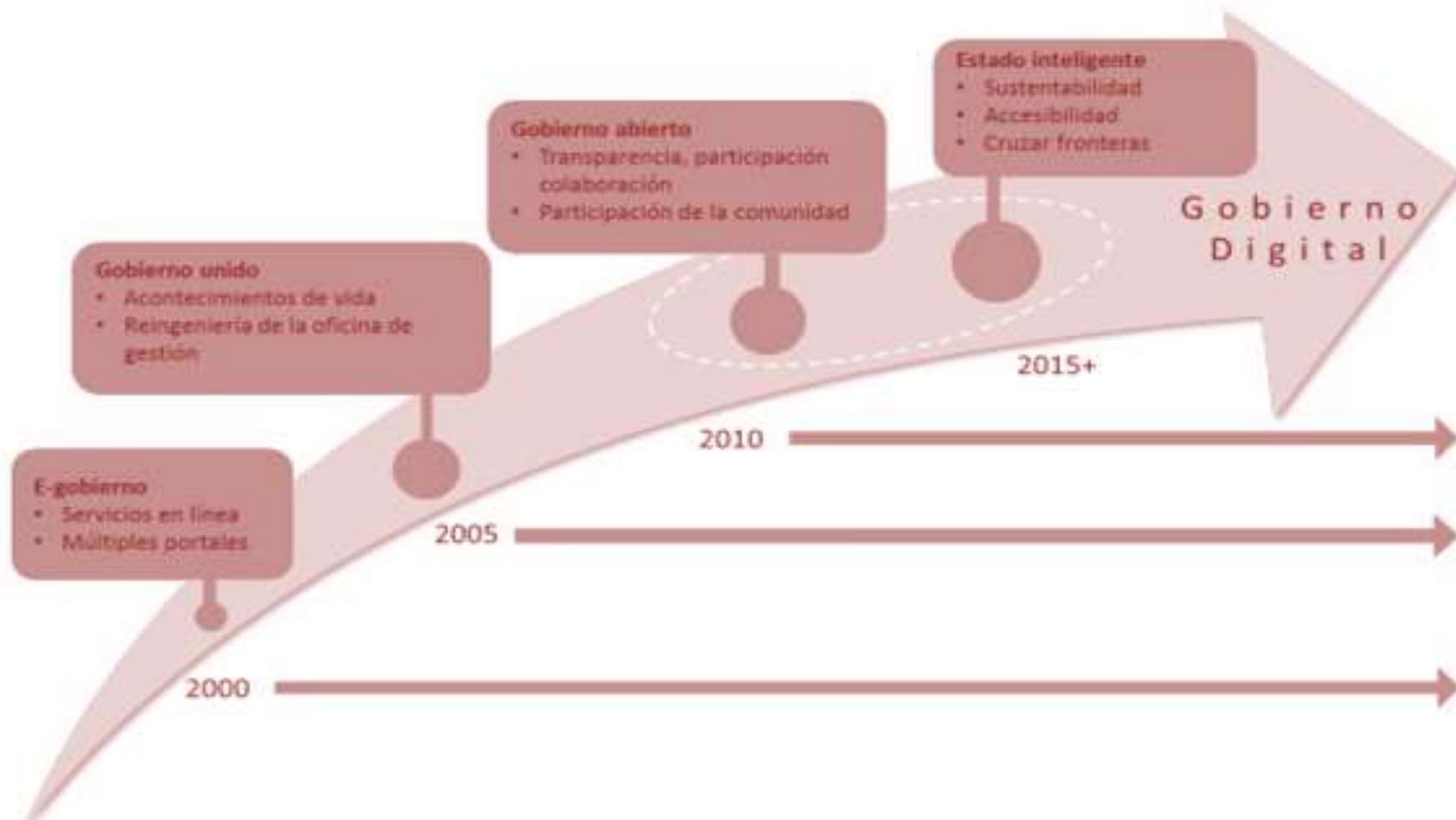
Permite integrar procesos y estrategias de negocio mediante computadoras, redes y telecomunicaciones asociadas con Software e Internet.

# Clasificación del Comercio Electrónico de acuerdo a la Naturaleza de las Transacciones

- Business to Business: B-B o B2B
- Business to Consumer: B-C o B2C
- Consumer to Business: C-B o C2B
- Consumer to Consumer: C-C o C2C
- People to People: P-P o P2P
- Government to Citizens: G-C o G2C
- Government to Business: G-B o G2B
- Government to Government: G-G o G2G



# Evolución del Gobierno Digital



Fuente: Gartner (2014) <sup>19</sup>



# Transformación Digital

- Es el cambio asociado con la aplicación de tecnología digital en todos los aspectos de sociedad humana.

## Desarrollo Humano:

Competencia Digital



Uso Digital



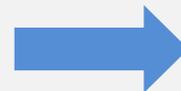
Transformación Digital

## Desarrollo Tecnológico:

Digitización



Digitalización



Transformación Digital

# Decreto Supremo N° 004-2013-PCM

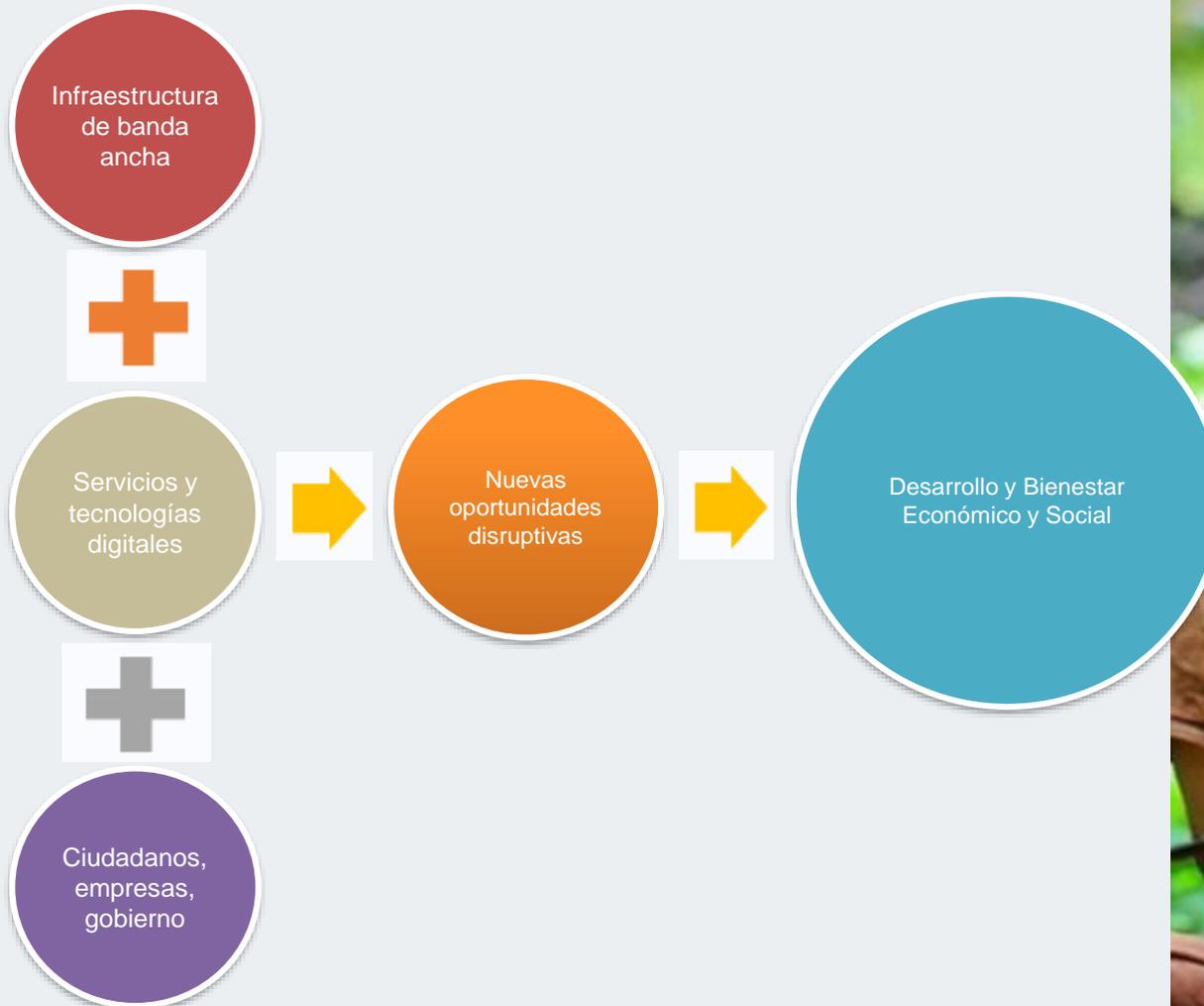
## Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

### Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública



Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

# ECONOMÍA DIGITAL



# VIDEO AVANCE TECNOLÓGICO



# GOBIERNO ELECTRÓNICO



# ¿Qué es gobierno Electrónico?

Hacia fines de los años noventa se comienza a trabajar sobre el concepto de Gobierno Electrónico como una manera de identificar aquellas actividades del gobierno realizadas y/o apoyadas a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

## OCDE

El Gobierno Electrónico proporciona una oportunidad de desarrollar una nueva relación entre los gobiernos, ciudadanos, usuarios de servicios y las empresas, a través del uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicación que permite la difusión y la recolección de información y de servicios dentro y fuera del gobierno (gobierno al ciudadano; gobierno a las empresas; gobierno al gobierno) para los propósitos de la entrega de servicios, de toma de decisiones y de rendición de cuentas.

## Banco Mundial

"El E-Gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno."



# Etapas de desarrollo del Gobierno Electrónico

ONU (2003) da cuenta de la madurez del gobierno electrónico a través de etapas de desarrollo las cuales son:

- I. **Etapa de presencia.-** Se pone en línea información de los distintos organismos del Estado. Por ejemplo leyes, servicios, etc.
- II. **Etapa de interacción.-** Se abre un espacio de comunicación entre los ciudadanos y empresas con los organismos públicos.
- III. **Etapa de transacción.-** Se pueden realizar trámites en línea.
- IV. **Etapa de transformación.-** Se establece un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos.

Respecto de las fases o etapas de madurez del Gobierno Electrónico existen distintas taxonomías establecidas por la ONU, OEA, OCDE entre otros autores. Por otro lado existen críticas a este modelo porque solamente se sustenta en el acceso a través de la web y no considera otros canales (Peres y Hilbert 2009).



# Tipos de Gobierno Electrónico

Ejemplos:

- **Gobierno a Ciudadano (G2C)**  
**Government to Citizen**

- Solicitud de entrega de certificados de nacimiento, matrimonio y/o defunción.
- Solicitudes de licencias de construcción.
- Otorgar documentos personales (DNI, Brevete, Pasaporte, etc.)
- Servicio de búsqueda de empleos.
- Registro de vehículos (nuevos, usados e importados)
- Impuestos sobre rentas: declaración, notificación, pago.
- Los portales institucionales que proveen información, formatos sobre trámites.



# Tipos de Gobierno Electrónico

Beneficios:

- **Gobierno a Ciudadano (G2C)**  
**Government to Citizen**

- Ahorro de tiempo y dinero, medidos por los desplazamientos a las oficinas de las entidades públicas y colas de espera en la atención que dejan de realizarse debido a estos nuevos canales de comunicación.
- Mayor amplitud de canales.
- Mayor flexibilidad, comodidad y ventajas del acceso a información más actualizada.
- Servicios más ágiles y personalizados.
- Mayor participación ciudadana.
- Ventanilla Única : Implementación de accesos virtuales a todos los servicios que ofrece el Estado a los ciudadanos desde un único punto de acceso.



# Tipos de Gobierno Electrónico

Ejemplos:

- **Gobierno a Empresa (G2B)**  
**Government to Business**

- Constitución de una nueva empresa.
- Solicitudes de Licencia de Funcionamiento Municipal.
- Pago de aportes a ESSALUD de los trabajadores.
- Declaración y/o notificación de impuestos.
- Actividades relativas a los derechos laborales.
- Remisión de datos estadísticos.
- Permisos e informes relacionados con el medio ambiente.
- Los portales referidos a las compras estatales, en el Perú el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).



# Tipos de Gobierno Electrónico

Beneficios:

- **Gobierno a Empresa (G2B)  
Government to Business**

- ***Para las empresas:*** Ahorro de tiempo, dinero y flexibilidad para obtener información. Interacciones más rápidas. Reducción de costos de operación. Disminución y/o eliminación de aspectos normativos.
- ***Para el Estado:*** Ahorro en costos administrativos. Agilidad en los trámites de creación de empresas y licitaciones. Brinda una imagen de transparencia en la gestión pública.



# Tipos de Gobierno Electrónico

Ejemplos:

- **Gobierno a Empleado (G2E)**  
**Government to Employee**

- Ofertas de empleos.
- Información de normativas, boletines, etc.
- Capacitación a empleados y funcionarios públicos : e-learning.
- Difusión de Servicios Informativos, Reglamentos Internos, Beneficios, Lista de Directorios, etc.
- Gestiones y flujos de trabajo internos.
- Implementación de la INTRANET, dirigidas especialmente a satisfacer necesidades de información y servicios para los empleados.

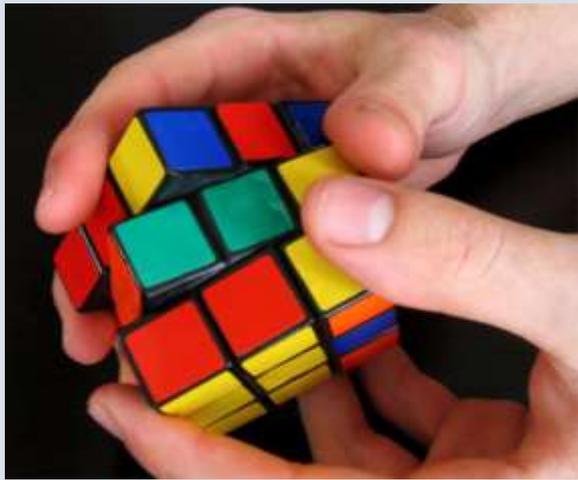


# Barreras al Gobierno Electrónico

Categorías	Barreras	
Barreras económicas y financieras	1	Costo del desarrollo de los e- servicios
	2	Costo de la provisión de servicios en canales múltiples
	3	Costos de la implementación de las leyes y regulaciones relativas al gobierno electrónico
	4	Dificultad de demostrar los beneficios a largo plazo
Barreras de acceso y uso de las nuevas tecnologías	5	Bajo nivel de acceso a las nuevas tecnologías
	6	Habilidad de manejo de TIC de los ciudadanos
	7	Habilidad de manejo de TIC por parte de los funcionarios
	8	Preocupación respecto a la privacidad de la información
	9	Preocupación respecto a la seguridad de los servicios en línea
	10	Falta de motivación para usar los servicios electrónicos
Barreras de diseño técnico	11	Multilingüismo
	12	Mecanismos de acceso para no videntes y personas con otras discapacidades
	13	Dificultad de uso de las aplicaciones de e-gobierno
	14	Falta de mecanismos seguros de identificación y autenticación
	15	Ausencia de estándares para la identificación electrónica
	16	Falta de interoperabilidad de los sistemas
Barreras legales	17	Diferencias en las leyes y regulaciones a nivel nacional
	18	Políticas inadecuadas sobre libertad de información
	19	Preocupación pública respecto a la colaboración público- privada
	20	Leyes de empleo que limitan la creación de e-empleos
	21	Normativas poco claras sobre protección y acceso compartido a la información
	22	Falta de derechos ciudadanos para comunicarse electrónicamente con las autoridades públicas
	23	Limitaciones referentes a la propiedad intelectual y la re-utilización de información
	24	Riesgos asociados a la responsabilidad jurídica
Barreras organizacionales y administrativas	25	Diferencias en las tradiciones administrativas y procesos internos al sector público
	26	Resistencia al cambio por parte de los oficiales de gobierno
	27	Coordinación entre los niveles nacional, regional y local
	28	Falta de apoyo político al e-gobierno
	29	Deseo de evitar cambios en servicios que funcionan bien

Fuente: RedGealc De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico

# Interoperabilidad



Interoperabilidad: Habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes y con la finalidad de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones (CLAD 5: 2010).

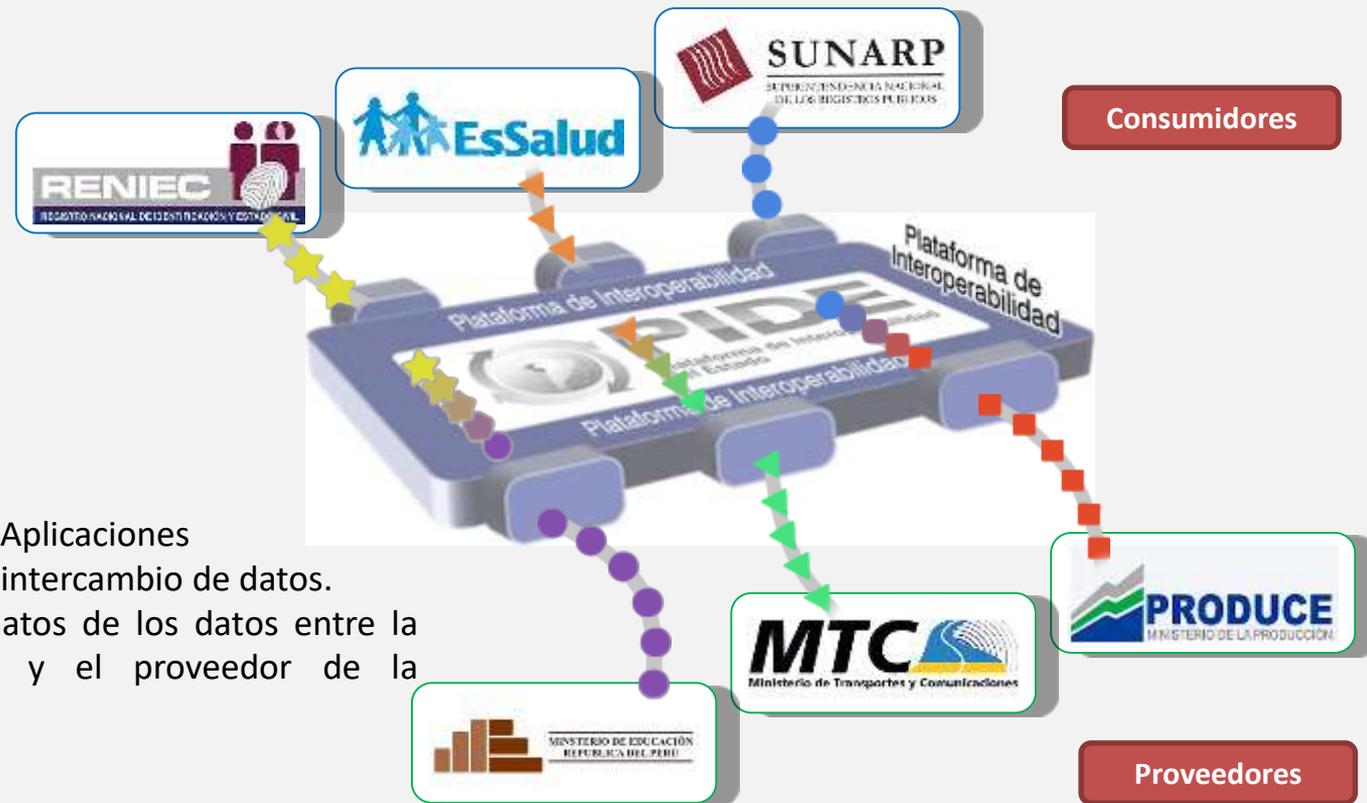
**VIDEO E-GOVERNMENT**

**Interoperabilidad, ¿dónde empezar?**



# ALTA CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS

La plataforma de interoperabilidad entrega flexibilidad para compartir información entre entidades



- ✓ Encamina los datos entre Aplicaciones
- ✓ Utiliza estándares para el intercambio de datos.
- ✓ Transformación de formatos de los datos entre la institución consumidora y el proveedor de la información.

# Política Nacional de Gobierno Electrónico - Perú

## Objetivos

Fortalecer el Gobierno Electrónico, garantizando su interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales a fin de mejorar los servicios públicos.

Obj 1

Acercar el Estado a los ciudadanos, a través de las TIC, con acceso oportuno, inclusivo y participativo

Obj 2

Garantizar la seguridad de la información, así como la ciberseguridad en el Estado.

Obj 3

Fomentar la inclusión digital de los ciudadanos, a través de la generación de capacidades.

Obj 4

Promover, a través del uso de las TIC, el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Obj 5

## Lineamientos Estratégicos

Transparencia

e-Inclusión

e-Participación

e-Servicios

Tecnología e Innovación

Seguridad de la Información

Infraestructura



# Servicios Estado - Ciudadano

- Servicio: Trámite para Licencia de Conducir
- Entidad: Ministerio de Transportes y Comunicaciones
- Descripción: Servicio que permite realizar el trámite de licencias de conducir en línea, pueden ser nuevas, duplicados, revalidación y recategorización.
- Características:



Interoperable	Pago en Línea	Autenticación	X	Georeferenciado	Multicanal
---------------	---------------	---------------	---	-----------------	------------

Fuente: Catálogo de Servicios en Línea de la Administración Pública ONGEI-PCM

# Servicios Estado – Ciudadano (Móviles)

- Nombre: REDAM MOVIL 2.0
- Entidad: Poder Judicial
- Descripción: Permite a los usuarios realizar consultas mediante un documento de identidad o nombre de los ciudadanos morosos que presentan deudas por alimentos en el Perú.
- Características:



Interoperable

Pago en  
Línea

Autenticación

Georeferenciado

Multicanal X

Fuente: Catálogo de Servicios en Línea de la Administración Pública ONGEI-PCM

# Servicios Estado - Empresa

- Nombre: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)
- Entidad: Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado
- Descripción: Es un sistema integral, compuesto por políticas, procedimientos, normas y software basado en el uso de internet, con el fin de dar transparencia y optimizar, modernizar y generar ahorros en las contrataciones públicas del Perú.
- Características:



Interoperable	X	Pago en Línea	Autenticación	X	Georeferenciado	Multicanal	X
---------------	---	---------------	---------------	---	-----------------	------------	---

Fuente: Catálogo de Servicios en Línea de la Administración Pública ONGEI-PCM

# Servicios Estado – Estado

- Nombre: Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)
- Entidad: Ministerio de Economía y Finanzas
- Resumen: EL SIAF es un Sistema de Ejecución, no de Formulación Presupuestal ni de Asignaciones (Trimestral y Mensual), que es otro Sistema. Sí toma como referencia estricta el Marco Presupuestal y sus Tablas. El SIAF ha sido diseñado como una herramienta muy ligada a la Gestión Financiera del Tesoro Público en su relación con las denominadas Unidades Ejecutoras (UEs).
- Característica:



Interoperable

Pago en  
Línea

Autenticación

X

Georeferenciado

Multicanal

Fuente: Catálogo de Servicios en Línea de la Administración Pública ONGEI-PCM



# Servicios Redes Sociales

Las Redes Sociales (RRSS) se han convertido en un medio de expresión que permite una mayor interacción. Esta característica de las RRSS ha sido tomado por las entidades públicas dada su necesidad de interactuar con sus principales usuarios: los ciudadanos.

De esta forma las RRSS se convierten en un nuevo canal de las entidades públicas para con los ciudadanos. En este sentido se tiene previsto establecer lineamientos generales para el buen uso de las redes sociales por parte de los gestores de la información de las mismas.



Fuente: Catálogo de Servicios en Línea de la Administración Pública ONGEI-PCM



# Portal del Estado Peruano

www.peru.gob.pe



- ✓ Portal de máxima jerarquía del Estado Peruano en Internet.
- ✓ Todo portal de una entidad pública debe estar registrado en el PEP, gob.pe.
- ✓ Aquí publican **1,112** Instituciones de los tres niveles de Gobierno. Portal mas colaborativo en Internet en Perú.

# Portal de Transparencia Estándar

www.peru.gob.pe/transparencia



[Sobre el PTE](#) [Glosario](#) [Preguntas frecuentes](#) [Buzón de sugerencias](#)



Accede a toda la información pública de las entidades del Estado Peruano.

[Poder Ejecutivo](#)  
Organismos autónomos

[Poder Legislativo](#)  
Gobiernos regionales

[Poder Judicial](#)  
Gobiernos locales

2857 personas de 1390 entidades publican información en este Portal



## ¿Qué información encontrarás?

### Rubros temáticos



#### Datos generales

Aquí encontrarás el directorio de los funcionarios públicos, las leyes, reglamentos, declaraciones juradas de los funcionarios y demás disposiciones legales que rigen y emiten las



#### Proyectos de inversión e INFObras

Aquí encontrarás información de los proyectos de inversión y obras públicas de la entidad y su ejecución.



#### Contratación de bienes y servicios

Aquí encontrarás información de las compras estatales, como pasajes y viáticos, uso de vehículos y publicidad.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Secretaría  
General

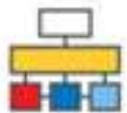
Secretaría de Gestión  
Pública

## Contenido del PTE:

El PTE contiene diez rubros temáticos en iconografía amigable, mostrándose el ícono de color plomo cuando no contenga información, evidenciando falta de registro o no aplique a la entidad. La iconografía de los rubros temáticos se muestra de la siguiente manera:



Datos  
Generales



Planeamiento  
y  
Organización



Presupuesto



Proyectos de  
inversión e  
InfObras



Participación  
Ciudadana



Personal



Contratación  
de bienes y  
servicios



Actividades  
oficiales



Acceso a la  
información



Registro de  
visitas

Rubros:

Datos generales, Planeamiento y organización, Presupuesto, Proyectos de Inversión e Infobras, Participación ciudadana, Personal, Contratación de bienes y servicios, Actividades oficiales, Acceso a la Información Pública y Registro de visitas.



# Catálogo de Aplicaciones Móviles

www.tramites.gob.pe/moviles



Portal de  
Servicios al Ciudadano y Empresas  
Ventanilla Única del Estado... a su servicio !!!



## Catálogo de Servicios Móviles (Apps)

Este Catálogo de Servicios Móviles muestra aplicaciones, web-móviles y/o servicios SMS de las entidades del estado peruano.

 <b>Agenda Cultural</b> Ministerio de Cultura del Perú	 <b>Agro mensajes</b> MINAGRI	 <b>Alerta Surco</b> Municipalidad de Surco
 <b>Consulta SNIP</b> MEP	 <b>Denuncias</b> Osinergmin	 <b>Esperanza en tus manos</b> MIRSA
 <b>Facilito</b> OSINERGMIN	 <b>GEOCATMIN</b> INGEMMET	 <b>Habla Quechua</b> PRIMPERU

## Tags de Servicios Móviles

agua (1) cultura (1) datos (1) gasolina (1)  
gubernativa (1) go (1) grupo de  
votación (1) harmonica (1) salud (1)  
seguridad (1) servicios (1) windows  
phone (1)



# Gobierno Móvil - Actividades

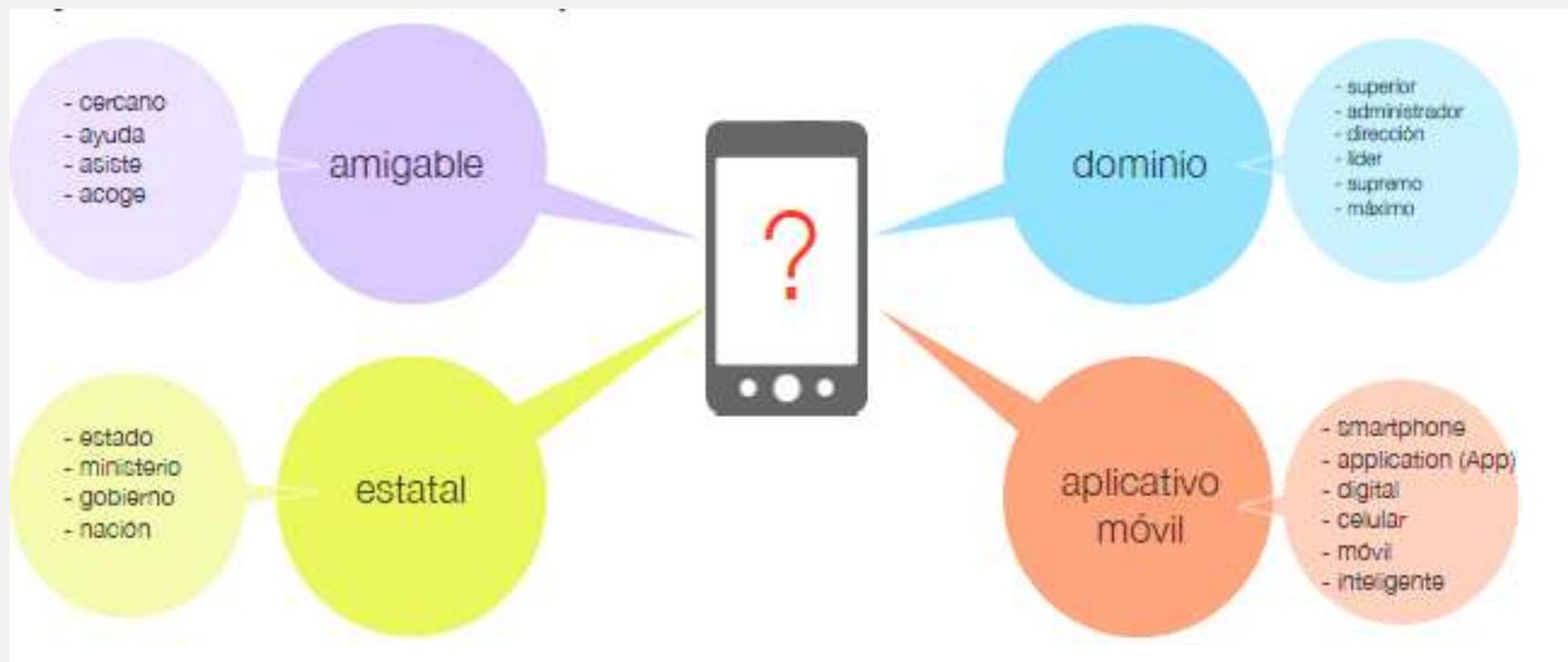
## Catálogo de Servicios Móviles del estado

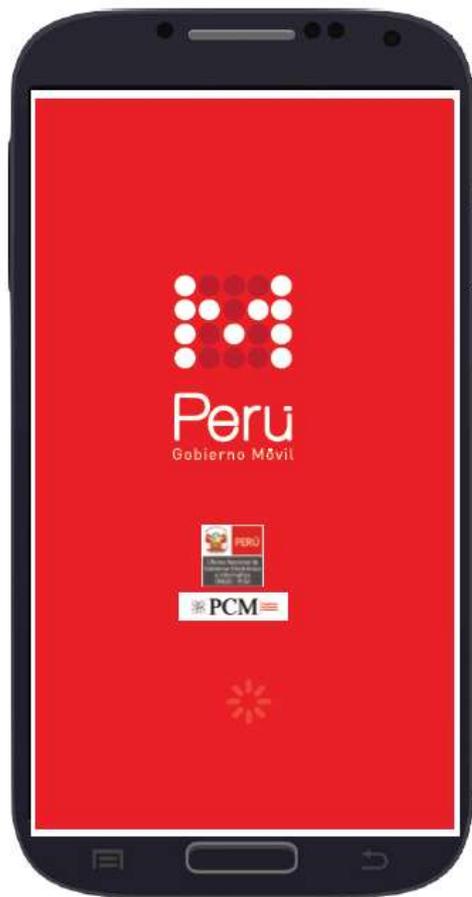
Se desea tener un directorio de todos los Servicios Móviles para ciudadanos, ya sean aplicaciones, servicios SMS, y/o webs móviles. El principal objetivo es visibilizar las Apps y promover en las entidades del estado el desarrollo de las mismas.

<http://movil.softwarepublico.gob.pe/>

# Estrategia de comunicación

¿Cómo deben percibirse el nombre y marca?





INICIO  
PRE CARGA

BOTON PARA  
REGRESAR A MENU



MENU VERTICAL  
RETRACTIL

ZONA DE BUSQUEDA  
POR NOMBRES Y TAGS

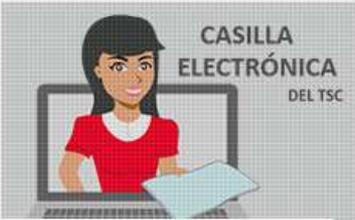


# SERVIR: FORMANDO FUNCIONARIOS (LIDERES) Y SERVIDORES PUBLICOS 3.0



HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE

[Servicio Civil](#) | [Rectoría](#) | [Tribunal SC](#) | [Gerencia Pública](#) | [Gestores de RRHH](#) | [Desarrollo de Capacidades](#) | [Prensa y Publicaciones](#)



SICE - Casilla Electrónica TSC



CLEE - TSC



Sistema de Reserva de Citas



CECI



Descargar App Móvil Clee-TSC



ENAP



Reto Excelencia



Interculturalidad

SÍGUEMOS:

- FACEBOOK
- TWITTER
- YOUTUBE
- FLICKR





# GOBIERNO ABIERTO



# GOBIERNO ABIERTO



**TRANSPARENCIA**



**PARTICIPACIÓN**



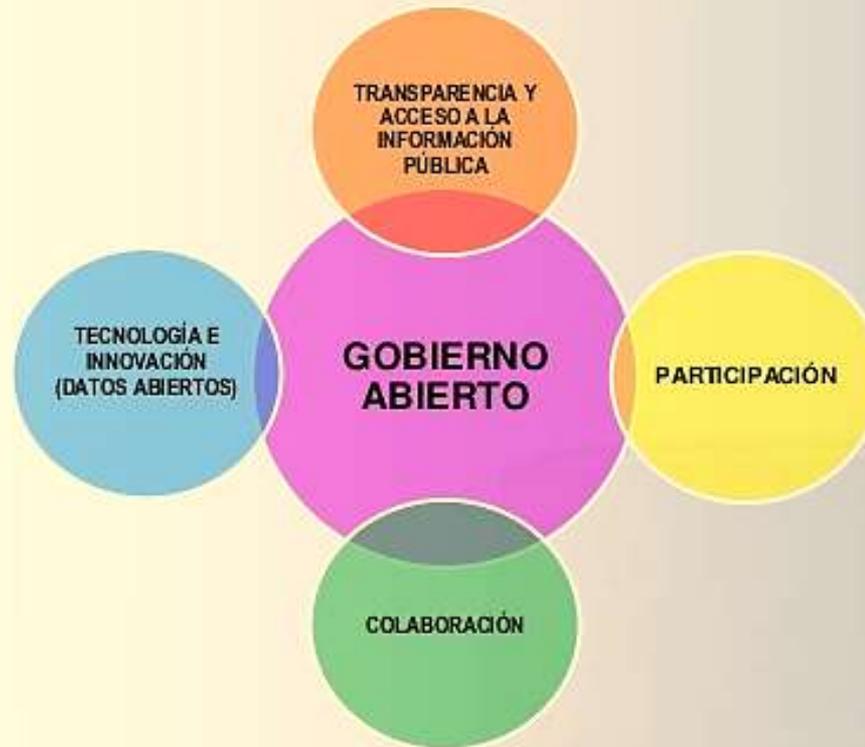
**COLABORACIÓN**

Promueve: inversión  
privada, asociación  
público-privado, etc.

**Ejes : Apertura de Datos Públicos (Open data);  
Apertura de procesos y uso de redes sociales**



# Elementos fundamentales del Gobierno Abierto



# Ecosistema de desarrollo de Gobierno Abierto



# Principios y ejes de actuación del gobierno abierto

## Principios de Gobierno Abierto en Acción

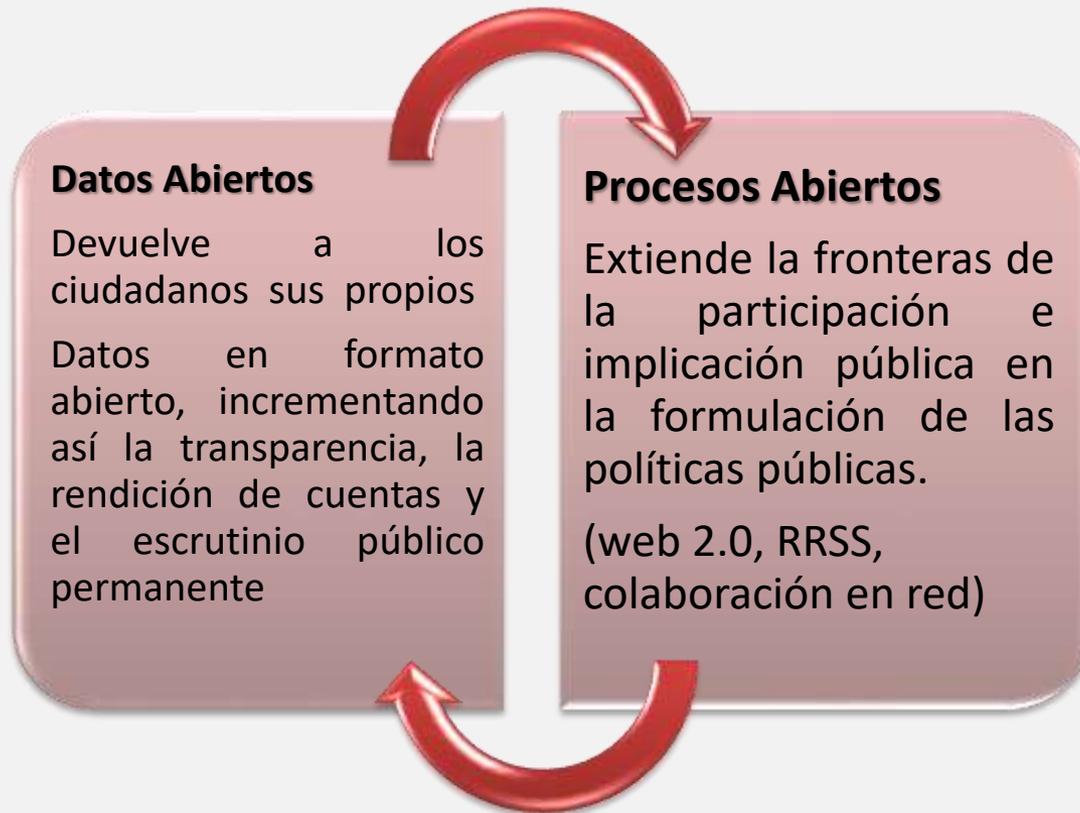


Fuente: [Ramírez-Alujas y Dassen, 2012](#)

Web: <http://bit.ly/1cm5yyF>



# Ejes de Actuación del Gobierno Abierto



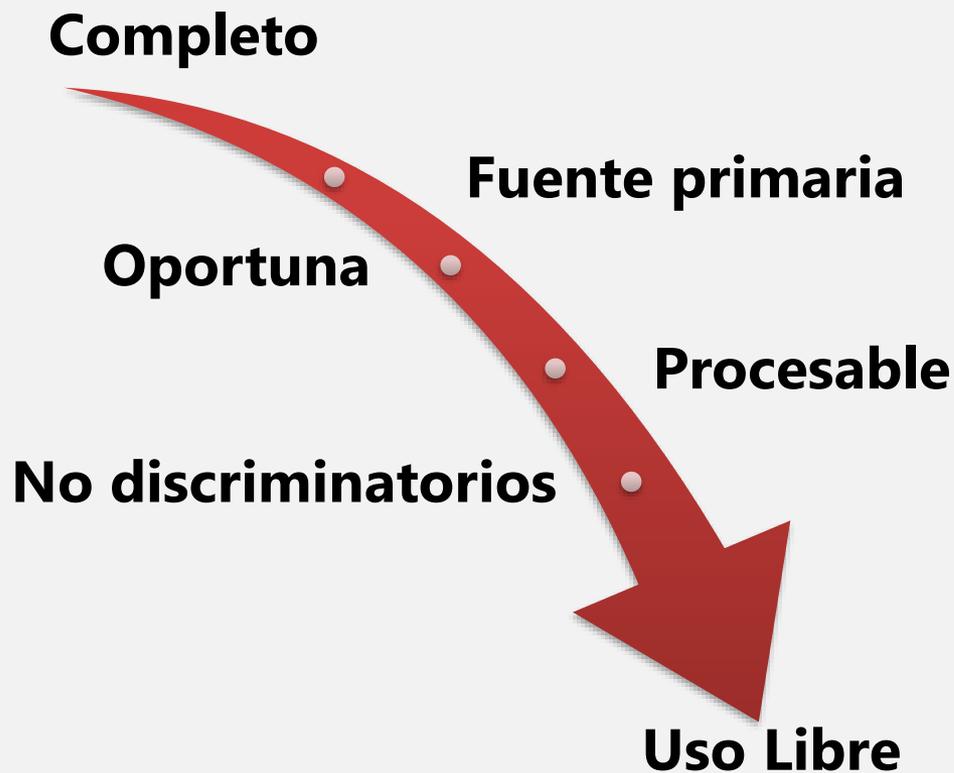
Fuente: Departamento para la Gestión Pública Efectiva – OEA Web: <http://bit.ly/1xlzu1q>



# Estrategias y mecanismos de apertura de datos y de procesos



Fuente: Departamento para la Gestión Pública Efectiva –OEA  
Web: <http://bit.ly/1xlzu1q>



Los datos deben estar disponibles en un formato sobre el cual ninguna entidad tiene un control exclusivo





**DATOS  
ABIERTOS**

# Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales 2017 - 2021

Fórum 2017: Gestión Pública al Servicio del Ciudadano  
“La evolución de los datos abiertos a nivel internacional: casos Perú y España”  
ENAP, Jesús María 14 de julio 2017



# Generación de valor público con los datos abiertos y contribuir al desarrollo económico y social



# Perspectivas sobre los Datos Abiertos

- Fortalecimiento de equipos de trabajo multidisciplinarios
- Desarrollo de capacidades de funcionarios y ciudadanos.
- Planes de apertura de datos nacional, sectorial.
- Desarrollo del ecosistema de datos abiertos
- Articulación con el ecosistema de innovación.
- Aplicación de estándares de calidad y buenas prácticas.
- Seguimiento y evaluación del impacto de los datos abiertos.
- Posicionamiento a nivel nacional e internacional.



WORLD WIDE WEB FOUNDATION

## ODB 4<sup>th</sup> Edition Ranking Latin America

Rank	Score	Country	Readiness	Implementation	Impact
11	73	Mexico	83	58	88
17	61	Uruguay	75	64	38
18	59	Brazil	60	55	59
24	52	Colombia	72	42	46
26	47	Chile	62	56	16
38	38	Argentina	57	35	23
46	33	Peru	47	38	14
53	28	Paraguay	35	33	16
53	28	Bolivia	33	36	13
63	24	Guatemala	32	29	11
67	22	Ecuador	37	27	0
71	20	Costa Rica	25	28	6
77	18	Panama	44	15	0
85	14	El Salvador	20	20	4
90	12	Venezuela	25	19	4

<http://opendatabarometer.org>

# Actores del Ecosistema= USUARIOS

## Infomediarios: Identificación del rol

### Quiénes son



Ejemplos aleatorios

# AGENDA 2030

- Declaración de Gobierno Abierto para la implementación de la Agenda 2030 Desarrollo sostenible
- Carta Internacional de Datos Abiertos



Aprobada en Setiembre 2015,  
Asamblea General de las Naciones  
Unidas

**Objetivo 16:** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles



## METAS

- Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles
- Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales

# Retos y oportunidades Datos Abiertos



## OFERTA DE DATOS

- Identificación de los datos que generan mayor valor
- Mejorar la calidad de la información
- Incrementar el uso de los datos (Periodismo, investigación)
- Promoción y difusión



## DEMANDA DE DATOS

- Involucrar a otros actores (Academia, periodistas, ONG's, Industria)
- Incentivar el emprendimiento, generar modelos de negocio
- Plataforma de colaboración ciudadana
- Identificación de usos de alto impacto
- Integración con otras iniciativas (Ciudades inteligentes)

# ¿Por qué abrir los datos?

Valor Social y  
Económico

Eficiencia de  
Gobierno

Mejora de  
Servicios

Innovación



# ¿Por qué abrir los datos?

---

Para acercar la percepción ciudadana a la realidad

---

Para evidenciar la realidad clara y oportunamente al ciudadano

---

Para dar a conocer logros de una administración

---

Apoyar el cumplimiento de los planes de desarrollo y objetivos estratégicos



.... y además  
los datos  
abiertos  
ayudan a la  
mejora de la  
calidad de los  
datos



El Reino Unido abrió los datos de 300,000 paradas de buses públicos



# Sociedad del Conocimiento

Linked Data

OPEN DATA

BIG DATA



- ▶ Pagos
- ▶ Consultas +
- ▶ Trámites
- ▶ Transmisión
- SIG (Sistema de Información Geográfico)

## Pagos en línea

- Pago de arbitrios e impuestos.
- Compra de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción. (para hechos acontecidos hasta el 25/02/2014)

## Consultas en línea

- Consulta de Cuenta Corriente (Arbitrios, Impuestos)
- Consulta de Estado de Expediente
- Consulta Miraflores (reportar problemas relacionados con los servicios que brinda la Municipalidad)

## Trámites en línea

- Obtención de Licencia de Funcionamiento por Internet
- Libro de Reclamaciones
- Solicitud de acceso a la información Pública

## Transmisión

- Matrimonios civiles en vivo
- Sesiones de Concejo y transmisión de eventos en vivo

- Textos
- Complementos
- Catastro Urbano
  - Manzanas Catastrales
  - Lotes
  - construcciones
  - Parque
  - Numeracion
  - Veredas
- Planeamiento
- Ortofotos



# RANKING

NOTAS: 0: MÁS CORRUPTO. 100: MÁS TRANSPARENTE.

Posición		Nota o índice						
38	COSTA RICA	59	62	CUBA	47	135	MÉXICO	29
96	PANAMÁ	37	96	BRASIL	37	157	HAITÍ	22
112	EL SALVADOR	33	96	COLOMBIA	37	169	IRAQ	18
135	HONDURAS	29	96	PERÚ	37	169	VENEZUELA	18
143	GUATEMALA	28	112	BOLIVIA	33	178	SIRIA	14
151	NICARAGUA	26	117	ECUADOR	32	180	SOMALIA	9

## POSICIONES EN EL RANKING:

**1: Primera posición**, los países percibidos como menos corruptos o más transparentes del mundo: Dinamarca y Nueva Zelanda.

**180: Última posición**, el país percibido como más corrupto del mundo: Somalia.



## EXPLICACIÓN DE LOS PUNTAJES:

### ESCALA DE NOTAS O ÍNDICE:

- 0: Más corrupto
- 100: menos corrupto o más transparente.



# Participación ciudadana en la gestión pública

**Se convierten en mecanismos para asegurar:**

- La intervención ciudadana en asuntos públicos
- Posibilidad de expresar sus opiniones y propuestas
- Posibilidad de influir en actos de gobierno.
- Dar legitimidad a la gestión



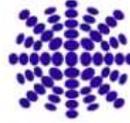
# Mecanismos de participación ciudadana

- Sobre la distribución de los recursos públicos
  - Proceso de presupuesto participativo
- Para el control social
  - Audiencias públicas de rendición de cuentas
  - Demanda de rendición de cuentas
  - Portales de transparencia
- Para la gestión pública
  - Consulta
  - Revocatorias
- Para concertar
  - Consejos de Coordinación Local o Regional



# ESTADO SITUACIONAL EN AMÉRICA LATINA





CLAD

## CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de  
Administración Pública y Reforma del Estado

Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007

Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado  
y de Gobierno

Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007

(Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)

1





**CLAD**

Centro Latinoamericano  
de Administración para el Desarrollo

# Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto

Aprobada por la **XVII Conferencia Iberoamericana de  
Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado**  
Bogotá, Colombia, 7 y 8 de julio de 2016

Adoptada por la **XXV Cumbre Iberoamericana de  
Jefes de Estado y de Gobierno**  
Cartagena de Indias, Colombia, 28 y 29 de octubre de 2016



# Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Carta firmada por 16 países de Iberoamérica incluido el Perú Adoptada por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Portugal, 30 de noviembre y 1° de diciembre de 2009 (Resolución No. 38 del "Plan de Acción de Lisboa").

-Esta Carta reconoce que el Estado es esencial en la construcción de los intereses colectivos, en la búsqueda de un desarrollo con mayor equidad y justicia social, y como garante de un orden social democrático.

-Como requisito indispensable para la participación ciudadana resalta la transparencia en la actuación del Estado y la responsabilización en el ejercicio del gobierno.

- De naturaleza no vinculante



# Objeto, Fundamentos y principios de la Participación ciudadana en la Gestión pública

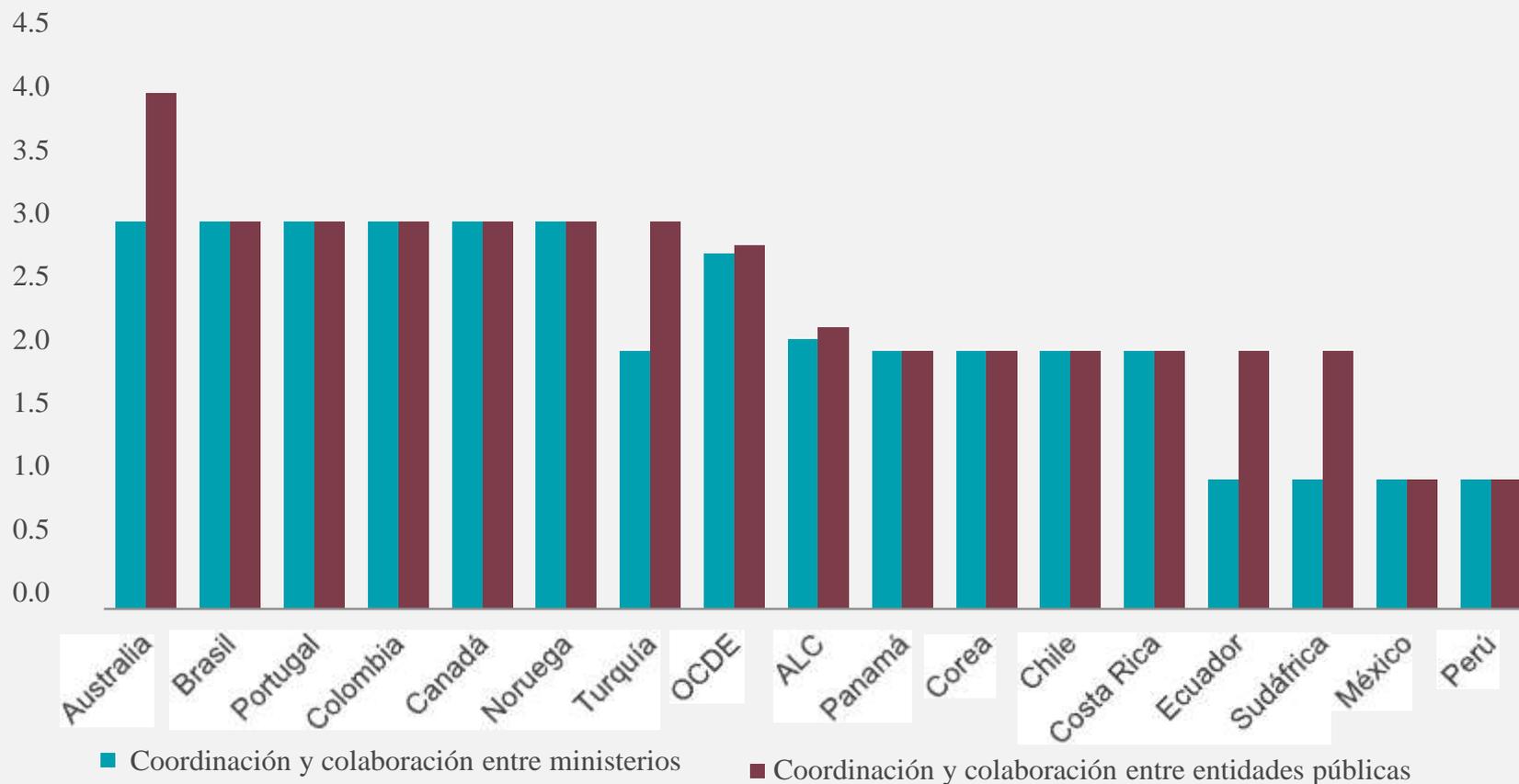
Concepto de participación ciudadana en la Gestión Pública se entiende por participación ciudadana en la gestión pública el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

Principios:

- a. Constitucionalización
- b. Igualdad
- c. Autonomía
- d. Gratuidad
- e. Institucionalización
- f. Corresponsabilidad Social
- g. Respeto a la diversidad y no discriminación:
- h. Adecuación tecnológica



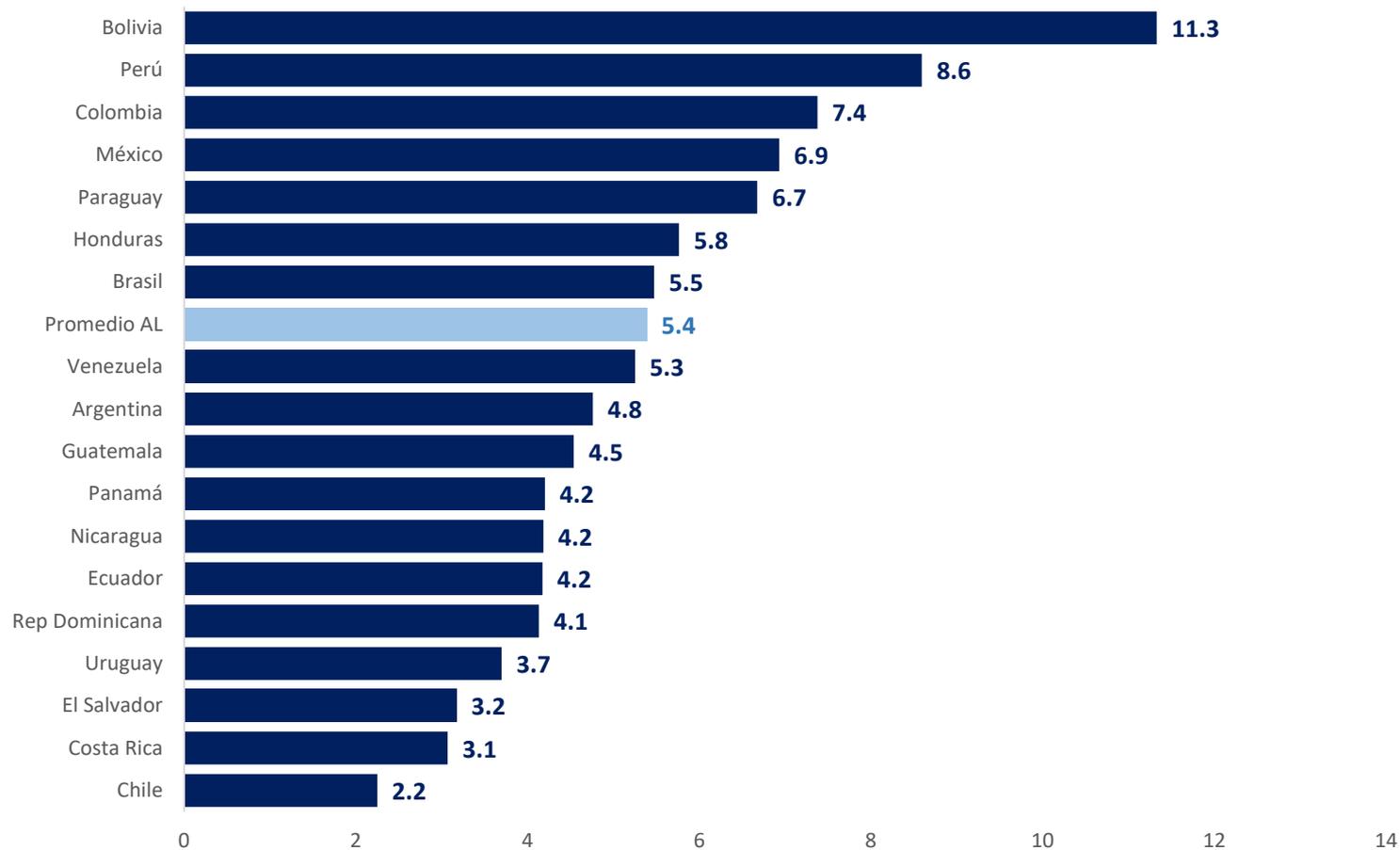
## Percepciones de coordinación entre instituciones públicas (Año 2012; 0: Muy poca coordinación, 4: Estrecha coordinación)



Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, con base en Institutional Profiles Database



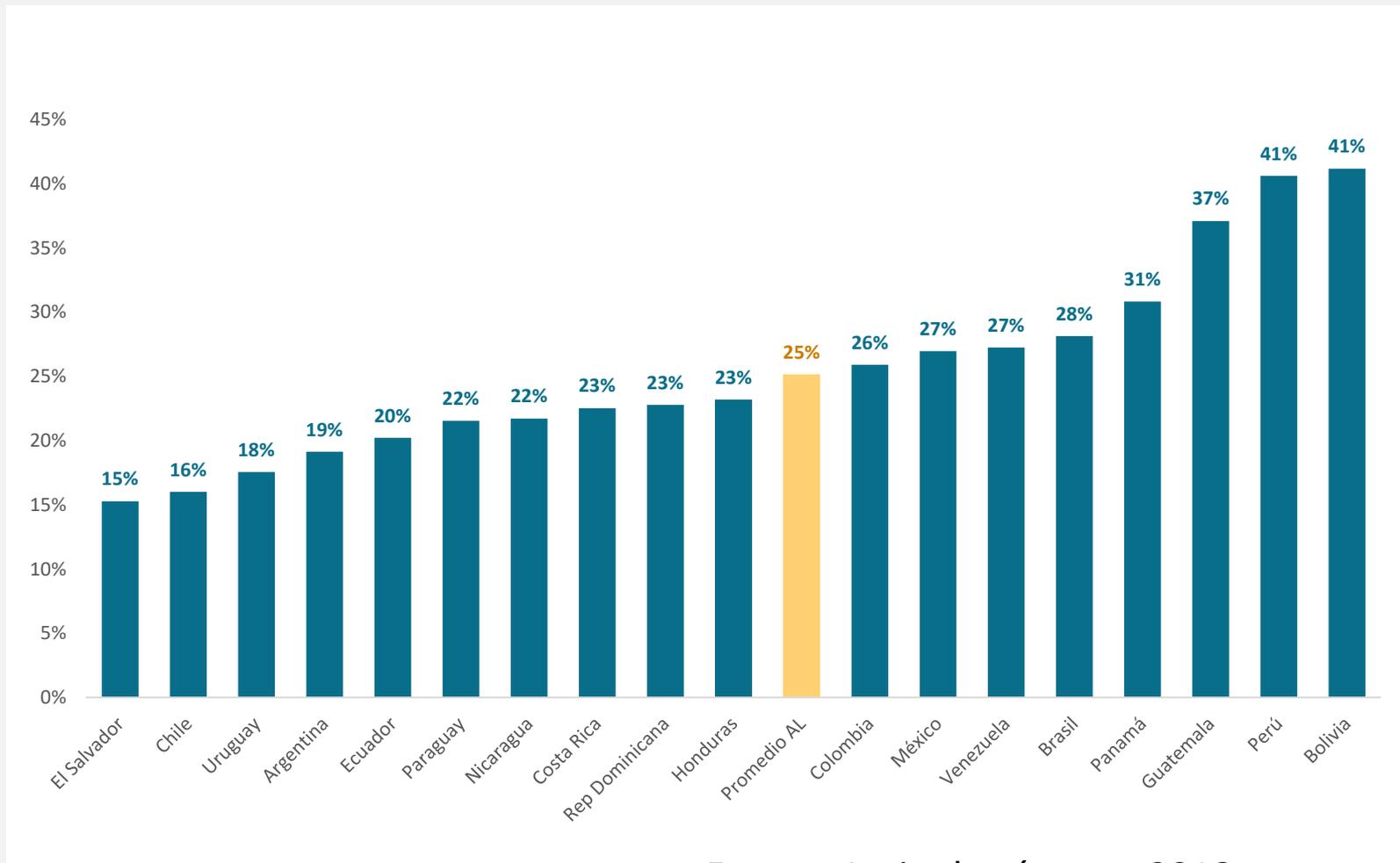
## Horas necesarias para completar un trámite, por país



Fuente: Latinobarómetro 2018



## Porcentaje de trámites que requirieron tres interacciones o más para ser resueltos

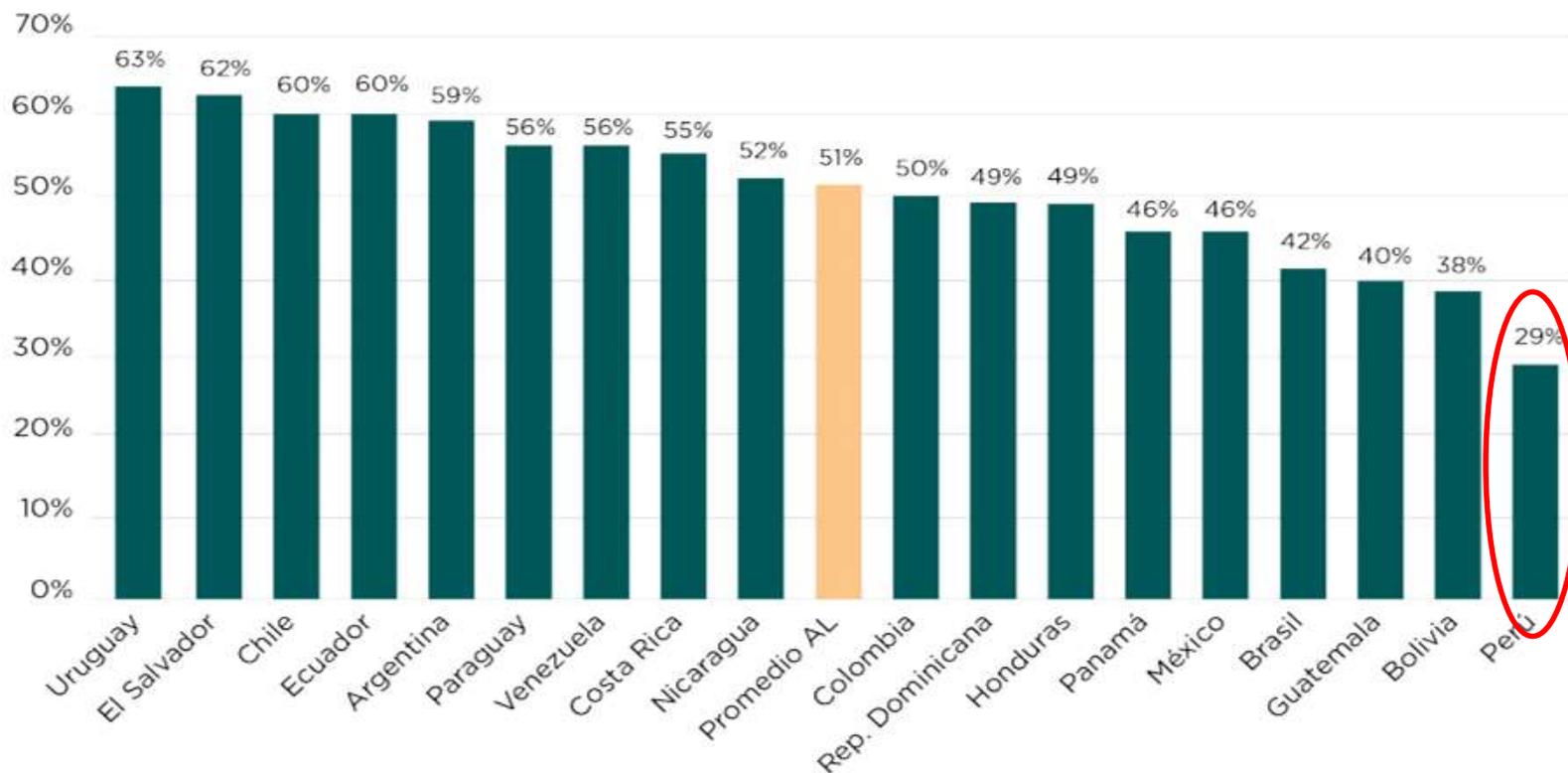


Fuente: Latinobarómetro 2018



**Gráfico 1.11**

Porcentaje de trámites resueltos en una sola interacción

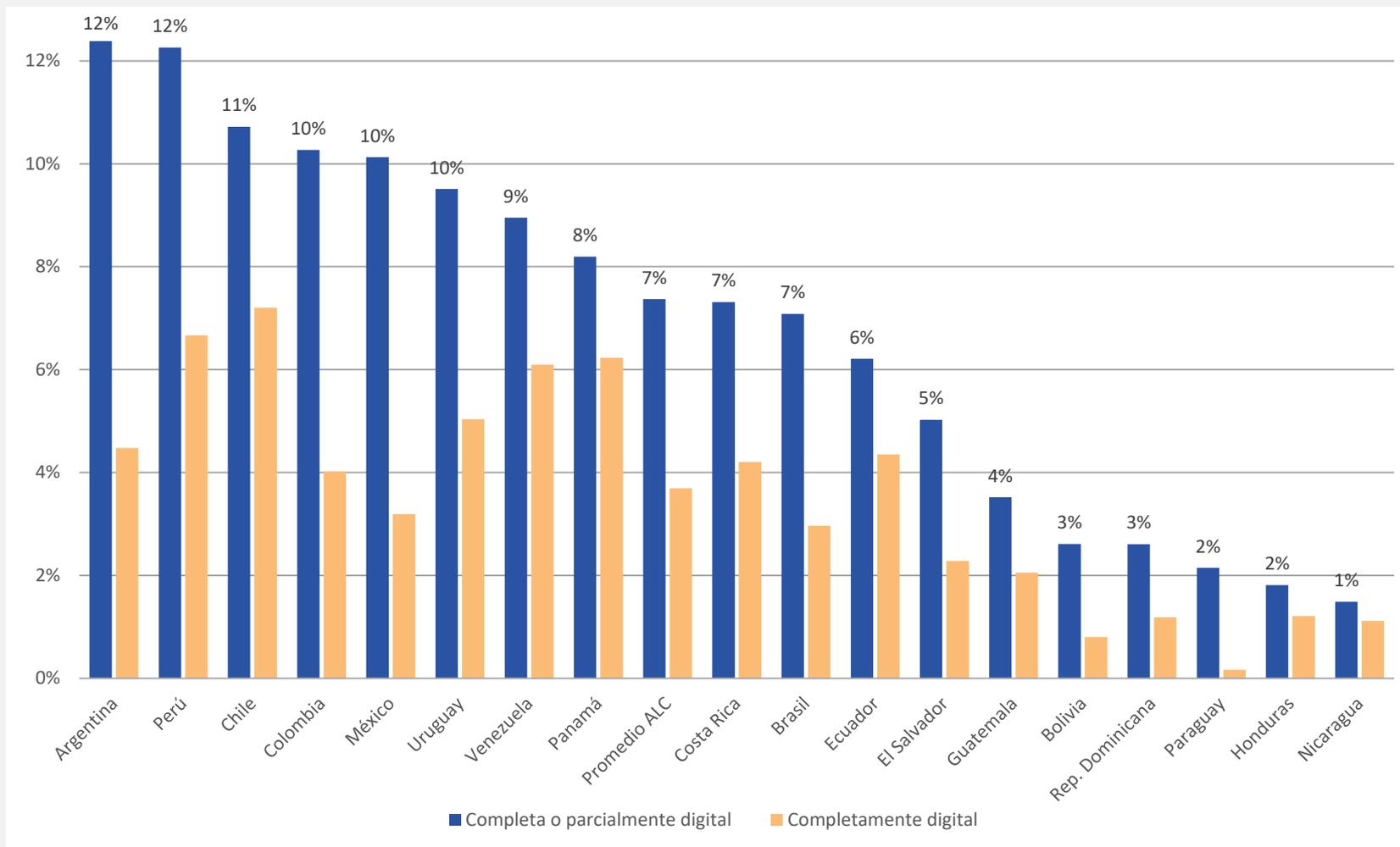


**Fuente:**

Elaboración de los autores con base en Latinobarómetro (2017).



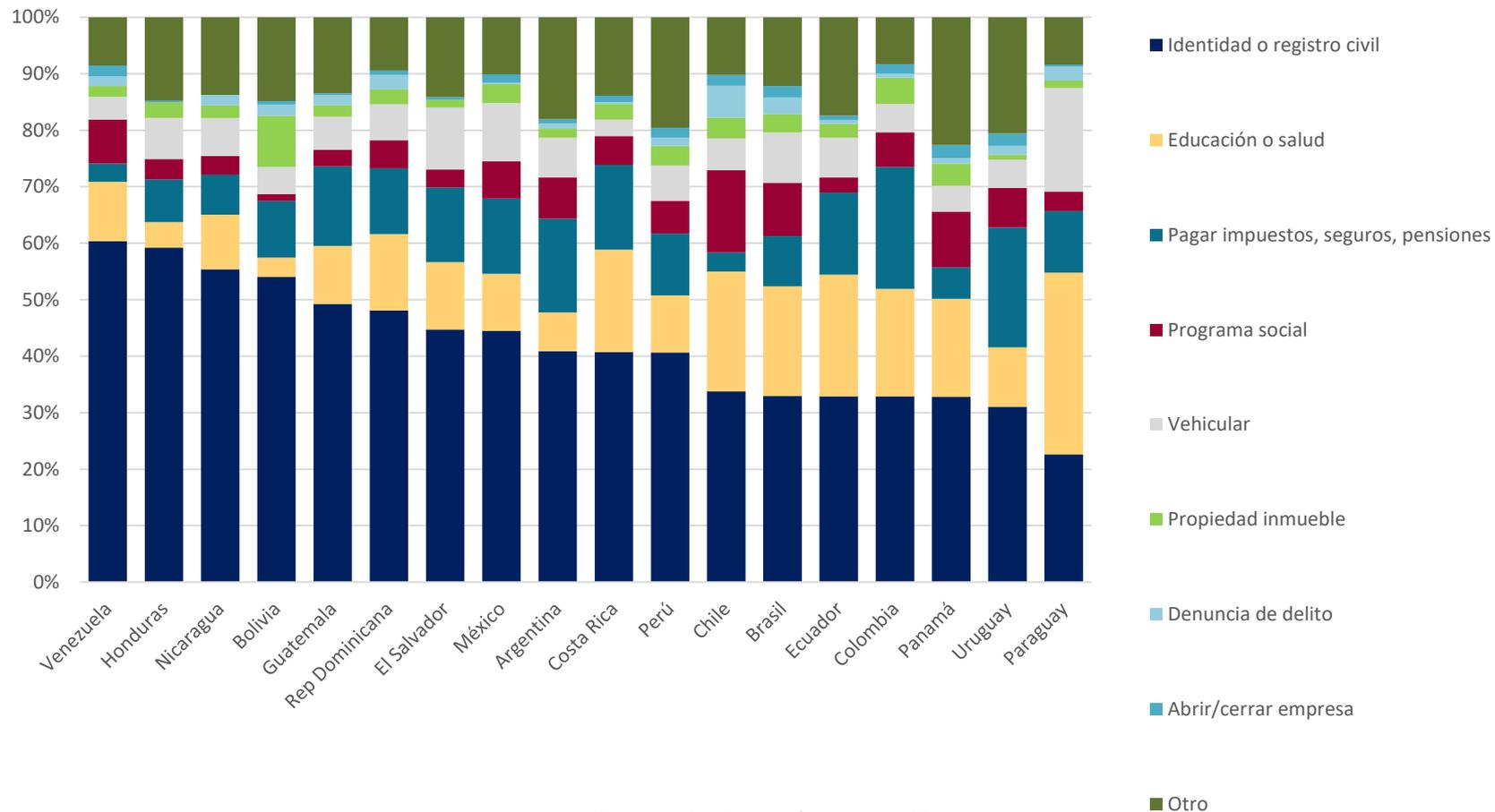
## Uso de canales digitales para hacer trámites (porcentaje de personas que hicieron su último trámite en línea)



Fuente: Latinobarómetro 2018

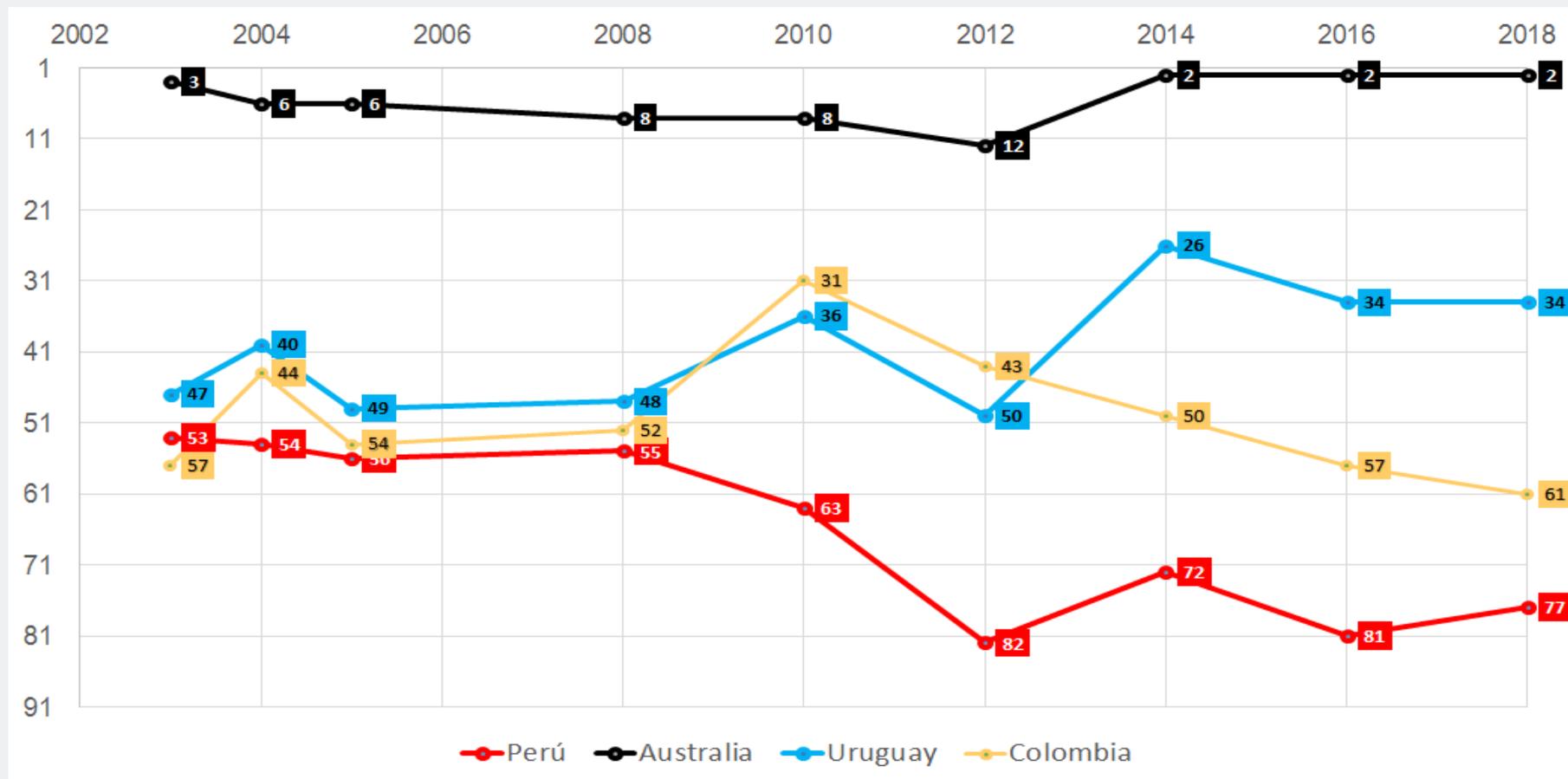


# Tipos de trámites realizados, por país

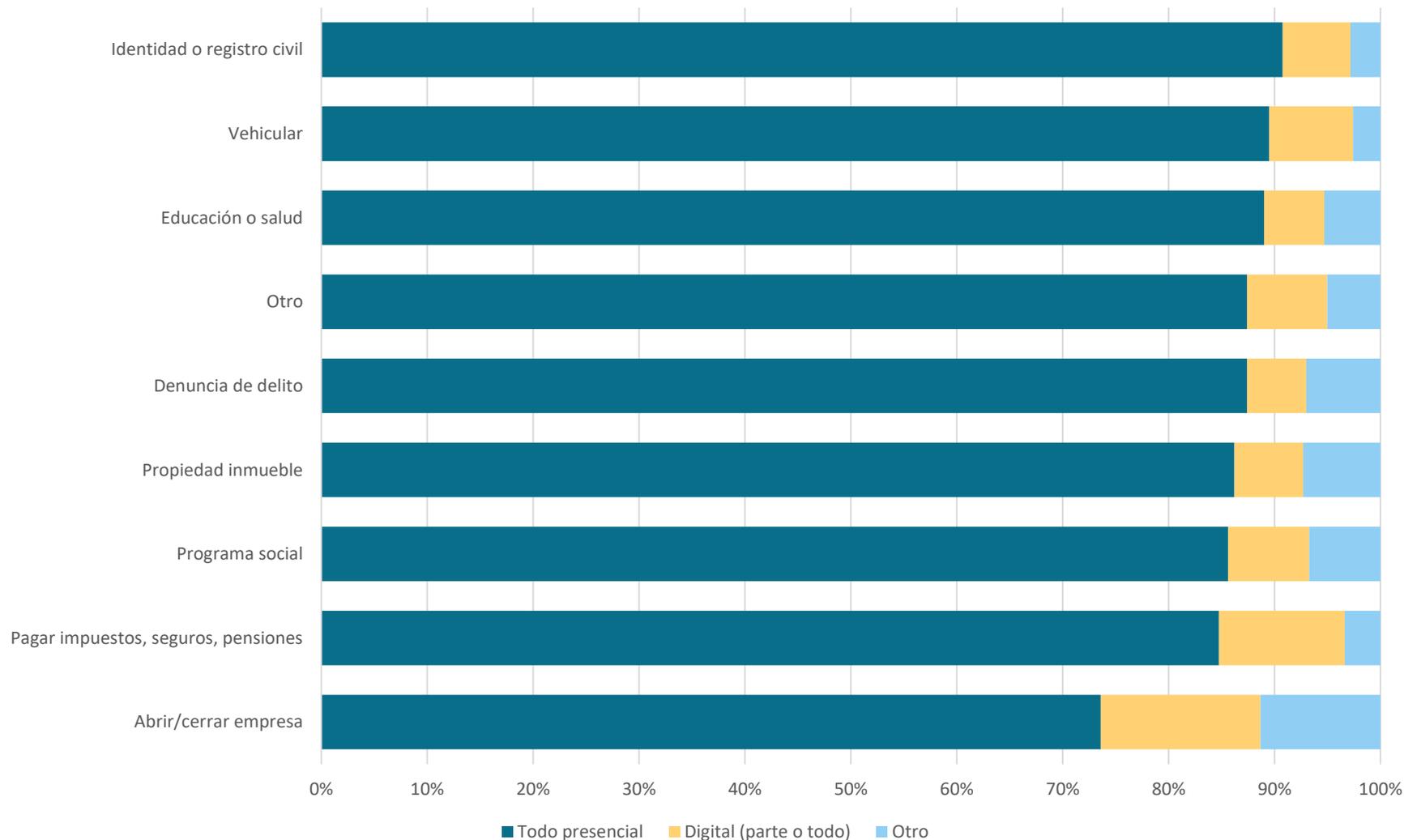


Fuente: Latinobarómetro 2018

## Perú **posición 77 de 193 economías** en gobierno digital

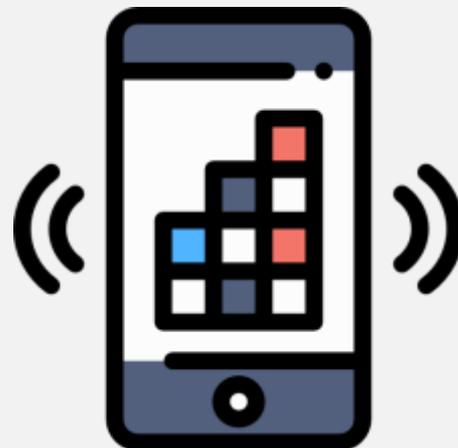


# Canal de atención utilizado, por tipo de trámite



Fuente: Latinobarómetro 2018

90.9% de los hogares del país existe al menos un miembro con teléfono celular



79.6% De las personas que usan Internet, se conecta desde un teléfono celular

84%  
Lima Metropolitana

77.4%  
Regiones urbano

67.1%  
Rural

FUENTE: INEI: informe técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

# LA ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO



La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) es un reciente esfuerzo global para ampliar la frontera en la mejora del desempeño y de la calidad de los gobiernos. Sus fundamentos se encuentran en el hecho de que los ciudadanos desean gobiernos más transparentes, efectivos y que rindan cuentas, con instituciones que robustezcan la participación de la sociedad y respondan a sus necesidades y aspiraciones.



## Principios centrales de gobierno abierto:

- 1) transparencia;
- 2) participación ciudadana
- 3) rendición de cuentas;
- 4) innovación y tecnología.

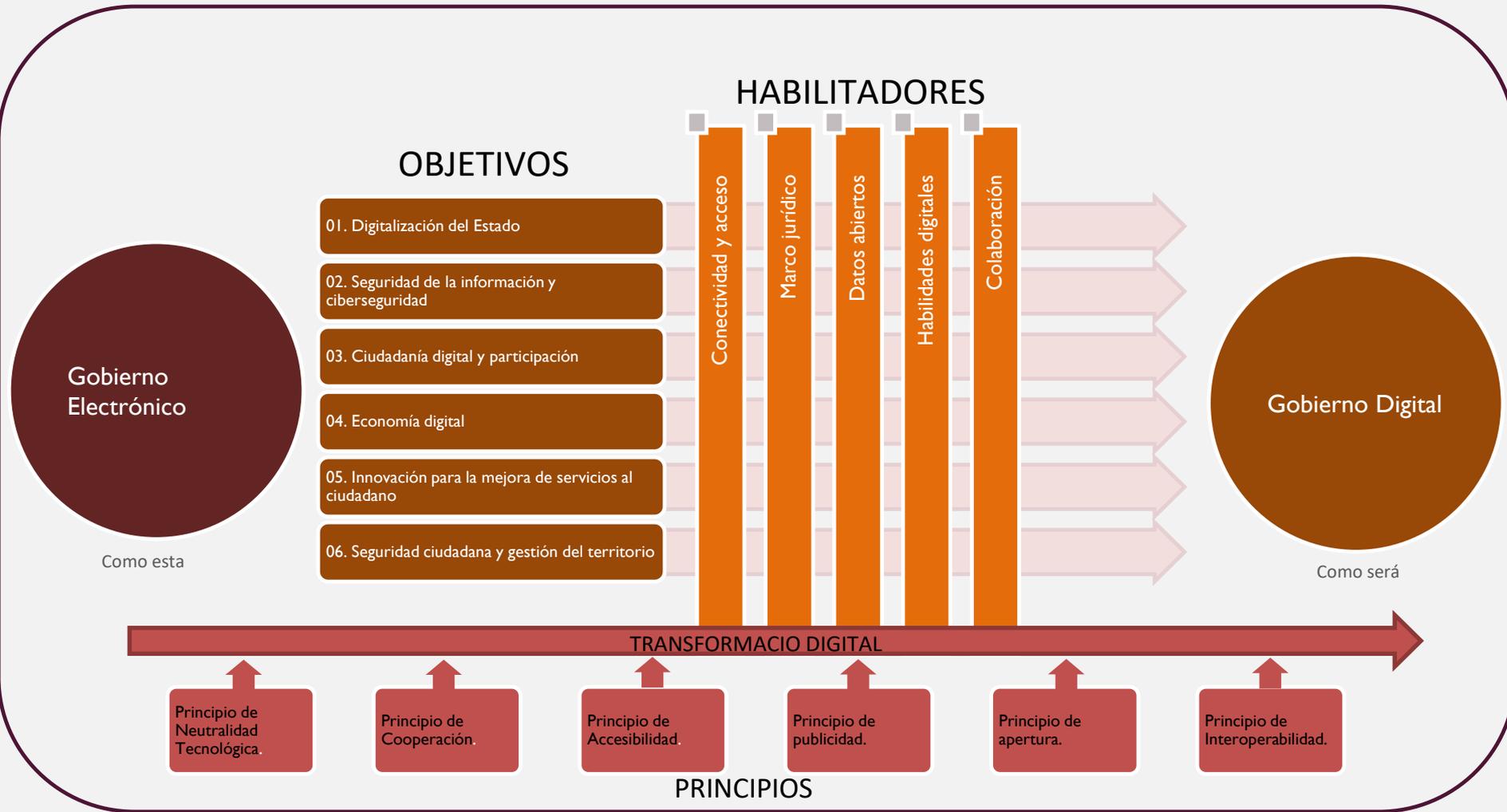


## Ejes estratégicos de la Alianza para el Gobierno Abierto :

1. Mejoramiento de los servicios públicos
2. Incrementar la integridad pública
3. Gestión efectiva y eficiente de los recursos públicos
4. Crear comunidades más segura
5. Incremento de la responsabilidad corporativa y rendición de cuentas institucional y del sector privado



# Evolución del Ecosistema Gobierno Digital



## ■ Retos de los servidores públicos

1. **Mentalidad Disruptiva**
2. **Actitud Innovadora**
3. **Pasión por el Cambio**
4. **Proactividad e Iniciativa**
5. **Resiliencia**



## ■ Los retos más profundos

1. Comprarse el pleito!
2. Medir y presentar impacto en las personas
3. Aceptar que “NO SABEMOS”!
4. Positivos, proactivos, aventureros
5. Investigar, aprender, entender
6. Vista panorámica permanente
7. Decidir rápido
8. Comunicar, conversar, dialogar
9. INSPIRAR
10. TRASCENDER



# ECOSISTEMA DE HERRAMIENTAS PARA SERVIR MEJOR AL CIUDADANO



# Disposiciones Generales

- ❑ Establecer el marco de gobernanza del gobierno digital.
- ❑ Se aplica a toda entidad pública que se encuentre dentro del artículo I del Título Preliminar del TUO de la Ley N°27444.
- ❑ Se consideran las siguientes aspectos:
  - Identidad digital
  - Servicios digitales
  - Interoperabilidad
  - Seguridad digital
  - Datos
  - Arquitectura digital

**Decreto Legislativo  
que aprueba la Ley de  
Gobierno Digital  
N° 1412  
12 de setiembre**



# Disposiciones Generales

- ❑ Mejorar la prestación y acceso de servicios digitales, así como, promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública.
- ❑ Los principios rectores del presente D.L. son:
  - Especialidad
  - Equivalencia funcional, reconocimiento de la identidad digital.
  - Privacidad desde el diseño
  - Igualdad de responsabilidades
  - Usabilidad
  - Cooperación digital
  - Digital desde el diseño
  - Proporcionalidad entre los requerimientos de seguridad y autenticación con el nivel de riesgo en la prestación
  - Datos abiertos por defecto
  - Nivel de protección adecuado para los datos personales



# Cap. I - Gobierno Digital

- ❑ El gobierno digital se caracteriza por el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública, para la creación de valor público.
- ❑ Esta compuesto por principios, políticas, normas, etc., que se utilizan en la Administración Pública, en la gestión e implementación de tecnologías digitales, en favor de los ciudadanos.



# Cap. I - Gobierno Digital

- ❑ Normar las actividades de gobernanza, gestión e implementación en materia de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos.
- ❑ Coordinar, integrar y promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública.
- ❑ Promover la investigación y desarrollo en la implementación de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y datos, en todos los niveles de Gobierno.



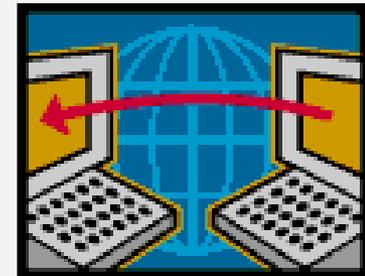
# Cap. I - Gobierno Digital

- ❑ El ente rector es la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital; y tiene las siguientes atribuciones:
  - Elaborar y proponer normas reglamentarias y complementarias que regulen la materia de gobierno digital.
  - Emitir opinión previa a fin de evaluar técnicamente, proyectos de tecnologías digitales de carácter transversal y brindar apoyo a las entidades públicas en la gestión e implementación de tecnologías digitales.
  - Promover mecanismos que aseguren la identidad digital, como pilar fundamental para la inclusión digital y la ciudadanía digital.
  - Entre otros.



# Cap. II - Identidad digital

- ❑ La identidad digital, es el conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales.
- ❑ Se compone de diversos elementos, tales como:
  - Credencial de identidad digital
  - Identificación digital
  - Autenticación digital
  - Inclusión digital
  - Documento nacional de identidad electrónico (DNle)



# Cap. III - Prestación de servicios digitales

- Reconocer y aceptar el uso de la identidad digital de todas las personas, según lo regulado en la presente ley.
- Capacitar en temas de materia de firmas electrónicas, firmas y certificados digitales, protección de datos personales, interoperabilidad, arquitectura digital, seguridad digital, datos abiertos y gobierno digital.
- Conservación de los documentos electrónicos, firmados digitalmente.
- Sede, registro y domicilio digital



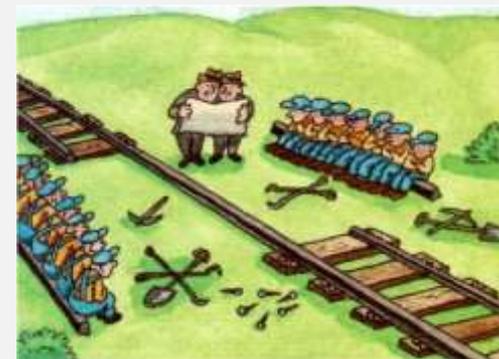
## Cap. IV - Gobernanza de datos

- ❑ Las entidades públicas, administran los datos como un activo estratégico.
- ❑ Infraestructura Nacional de Datos, que permita la recopilación, procesamiento, publicación, almacenamiento y puesta a disposición de los datos que gestionan las entidades públicas.



# Cap. V - Interoperabilidad

- ❑ La capacidad de interactuar que tienen las organizaciones de alcanzar objetivos en común, mediante el intercambio de dato, a través de sus sistemas de tecnología de la información y comunicación
- ❑ Se puede dar a nivel organizacional, semántico, técnico y legal.
- ❑ Promueve la reutilización de software.



# Cap. VI – Seguridad Digital

- El Marco de Seguridad del Estado Peruano, comprende los principios, modelos, políticas, normas, procesos, roles, tecnología y estándares mínimos que permitan preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información administrada por las entidades públicas.



# Disposiciones generales finales

- ❑ El reglamento de este D.L. es aprobado por la PCM, en un plazo máximo de 180 días, a partir del siguiente día de su publicación en El Peruano.
- ❑ RENIEC será la encargada del proceso de la Identidad Digital Nacional.
- ❑ La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, en conjunto con la Secretaria de Gobierno Digital, promoverá el fortalecimiento de las capacidades de gobierno digital y tecnologías digitales a los funcionarios y servidores de las entidad publicas.



# D.S. 033-2018-PCM: Creación de la plataforma digital única del Estado Peruano

**Creación del Rol del Líder Digital**  
Decreto Supremo 033-2018-PCM  
Las entidades públicas deben nombrar un líder digital que es miembro del gabinete de asesoramiento del titular del pliego.

**Creación del Comité de Gobierno Digital**  
Resolución Ministerial 119-2018-PCM  
Las entidades públicas deben instalar un Comité de Gobierno Digital que incorpora al titular del pliego, al líder digital, al responsable de recursos humanos, al responsable de atención al ciudadano y al oficial de seguridad digital.

**Seguridad Digital y Datos Abiertos y Datos Espaciales para los Ciudadanos**  
Decreto Supremo 050-2018-PCM, Decreto Supremo 016-2017-PCM, Resolución Ministerial 325-2007-PCM  
Las entidades deben garantizar la seguridad digital de sus servicios y la apertura de sus datos para asegurar un entorno confiable para los ciudadanos.

**Gestión Documental para la Eficiencia del Estado**  
Decreto Legislativo 1310  
Las entidades públicas deben implementar el modelo de gestión documental para garantizar la trazabilidad de los trámites, reducir tiempos y ahorrar papel.

**Interoperabilidad para la Simplificación Administrativa**  
Decreto Legislativo 1246  
Las entidades públicas deben interoperar a fin de simplificar procesos internos en la gestión pública y mejorar los servicios al ciudadano.

**Plataforma Digital Única del Ciudadano GOB.PE**  
Decreto Supremo 033-2018-PCM  
Las entidades públicas deben incorporar sus portales a GOB.PE para orientar mejor a los ciudadanos e implementar servicios digitales.

(extraído de la presentación de PCM en el evento “Democracia Digital” – 2018)

# Visión

---

“**Gobierno Digital** se define como el **uso integral de la tecnología** en las **entidades públicas** con el objetivo de lograr un **Estado Digital** **transparente, eficiente, seguro, productivo y cercano a nuestros ciudadanos**”





**Conectividad**



**Economía**



**Educación**



**Estado**

**DIGITAL**





**OCDE: “Se ha fortalecido la Gobernanza Digital en el Perú”**



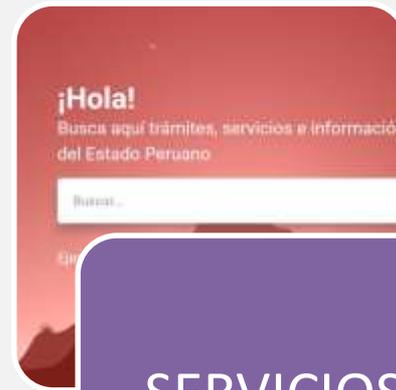
# Gestión



REGULACIÓN  
DIGITAL



TECNOLOGÍA  
DIGITAL



SERVICIOS  
DIGITALES

# Ejecución

## PCM | Secretaría de Gobierno Digital

Gestión Documental  
para la Eficiencia  
del Estado



Decreto Legislativo 1310

Interoperabilidad  
para la Simplificación  
Administrativa



Decreto Legislativo 1246

Creación del Rol del  
Líder Digital



Decreto Supremo  
033-2018-PCM

Creación del  
Comité de  
Gobierno Digital



Resolución Ministerial  
119-2018-PCM

Plataforma Digital  
Única del  
Ciudadano - GOB.PE



Decreto Supremo  
033-2018-PCM

Proyecto  
BID



Datos Abiertos y Datos  
Espaciales  
para los Ciudadanos



DS 016-2017-PCM  
RM 325-2007-PCM

Declaración  
Jurada de Intereses



Decreto Supremo  
080-2018-PCM

Seguridad Digital y  
Plataforma de  
Autenticación Nacional



Decreto Supremo  
050-2018-PCM

Ley de  
Gobierno Digital



Decreto Legislativo 1412

Declaran de interés  
nacional el desarrollo  
del Gobierno Digital



Decreto Supremo  
118-2018-PCM

Comité de Alto Nivel  
por un Perú Digital,  
Innovador y Competitivo



Escuela Nacional de  
Administración Pública

La facultad de saber servir



99

de

126



servir  
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE

# Transformación

Necesito sacar adelante a mi familia



Necesito estudiar para ser alguien en la vida



Necesito tener un negocio propio





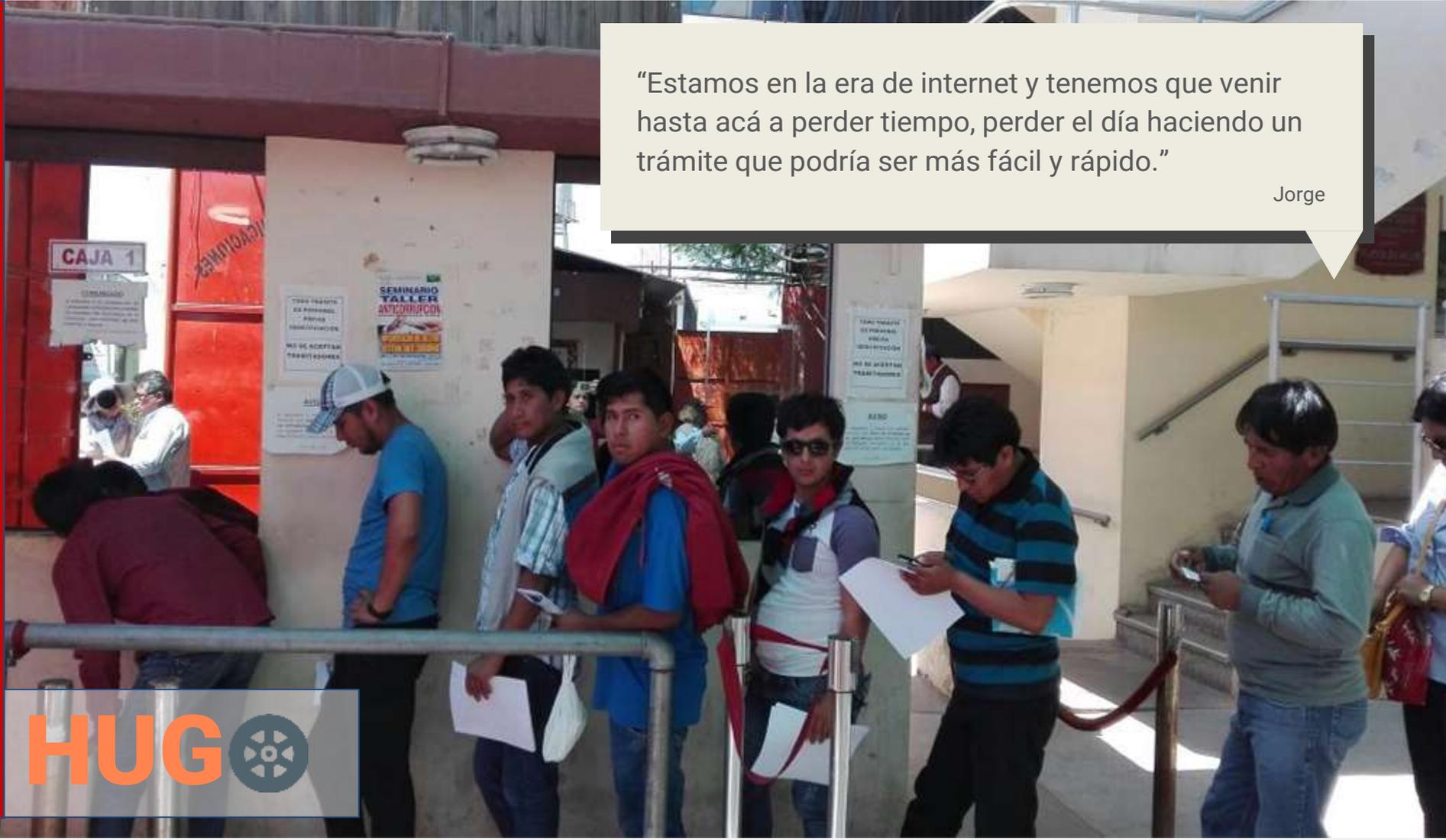
# Primero conocemos al ciudadano



# Proceso de creación

“Estamos en la era de internet y tenemos que venir hasta acá a perder tiempo, perder el día haciendo un trámite que podría ser más fácil y rápido.”

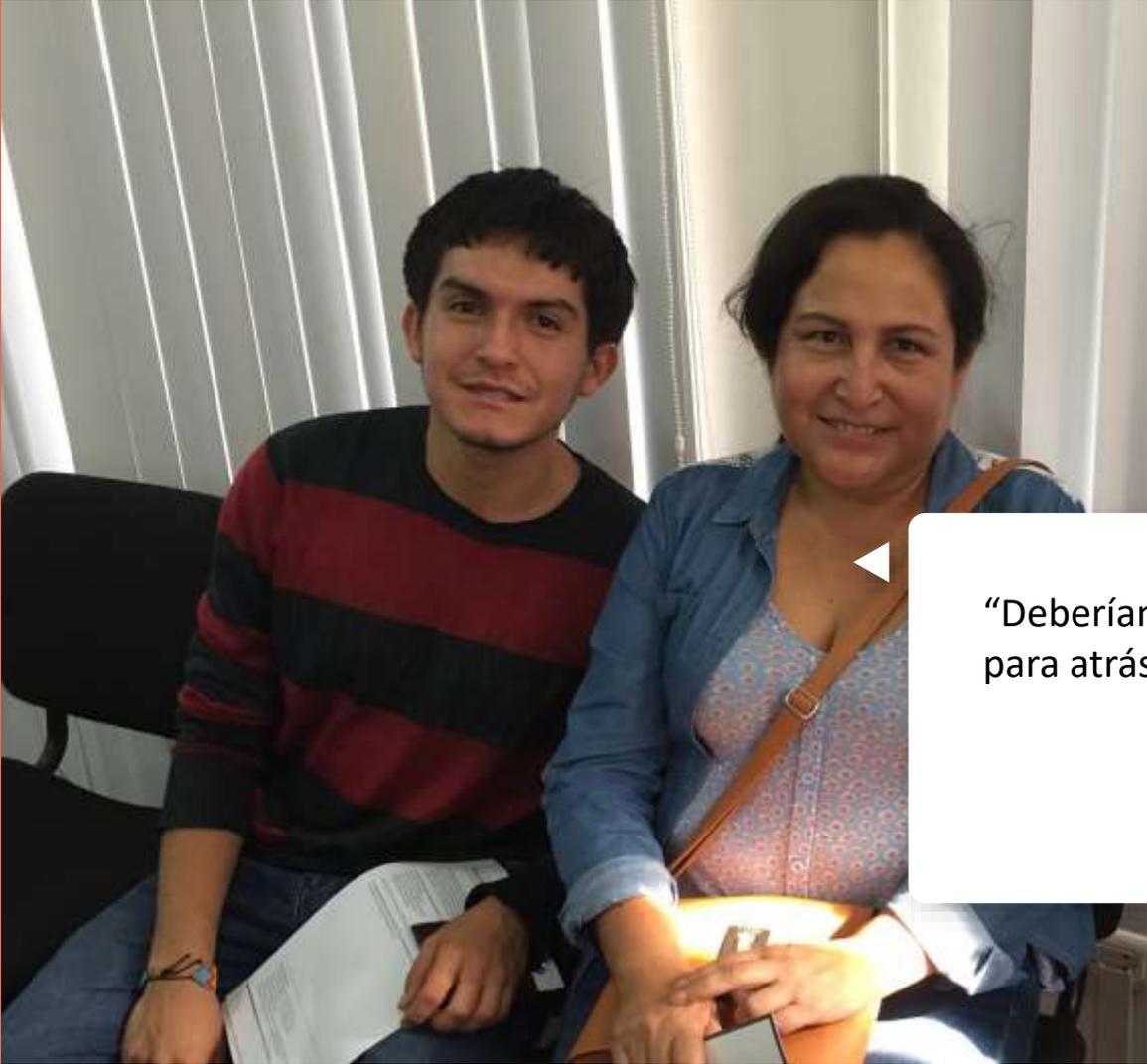
Jorge



**HUG** 

## Los ciudadanos no necesariamente relacionan el uso de la tecnología con un mejor servicio.

- Las soluciones tecnológicas tienden a hacer más eficiente la labor de la entidad, pero no siempre reducen esfuerzo al ciudadano. (colas, traslados, "semi-presencial)
- Sienten que el Estado digitaliza sus canales, pero no mejora sus procesos.
- Basados en sus experiencias personales juzgan el valor de la tecnología
- Lo que genera valor es que le haga más fácil la vida al ciudadano. (reduce tiempo y recursos), no la tecnología per se.



“Deberían mejorar lo que está del escritorio para atrás, antes de pasar a lo digital”

Nancy, 51 años

Ama de casa

[gob.pe](http://gob.pe)



**SGI VTI**  
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE



---

## Los ciudadanos necesitan puentes para aprovechar los beneficios de la tecnología, pero están dispuestos a aprender.

- La mayoría tienen acceso a internet directa o indirectamente y lo usan más que nada para comunicarse, informarse y entretenerse.
- Muy pocos se sienten “tecnológicos” y creen que siempre hay alguien más tecnológico que ellos (hackers)
- Sienten que la tecnología es complicada y no es para todos (adultos mayores, pobres, sin acceso a internet, discapacitados, menores, etc)
- Han aprendido a usar smartphones, tablets y redes sociales porque son fáciles de aprender.
- La mayoría están dispuestos a aprender si alguien los ayuda a cruzar la primera barrera.



◀ “El RENIEC tendrá personal que capacite. Tienen que enseñarme a usar. Estaría en la luna, si no me dicen cómo utilizar el DNI en la tablet”

**Armando, 80 años**  
Agricultor y Predicador

La seguridad es importante pero cuando es difícil de manejar, pierde efectividad.

- Consideran que el método más seguro para probar su identidad es la biometría (huella, cuerpo, etc)
- Cuando los ciudadanos tienen que recordar muchas contraseñas, usan la misma o variaciones mínimas, o la apuntan en algún lado.
- Para contraseñas que no son de carácter personal y les pueden aliviar problemas, no tienen problema en compartirlas (laboral, SUNAT // Facebook No)
- Sienten que tener una sola clave es más práctico, pero también lo consideran más riesgoso.
- El reconocimiento visual es el método más usado de manera presencial y de forma virtual el más usado es el usuario y contraseña.





“Tengo mi clave SOL, pero no me acuerdo mi contraseña. Mi contraseña la tiene el contador, no creo que sea desleal porque es su trabajo”

Fidel, 48 años  
Trabajador Independiente

gob.pe



Escuela Nacional de  
Administración Pública  
La facultad de saber servir



109de

126



# CASOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



# Componente: Interoperabilidad

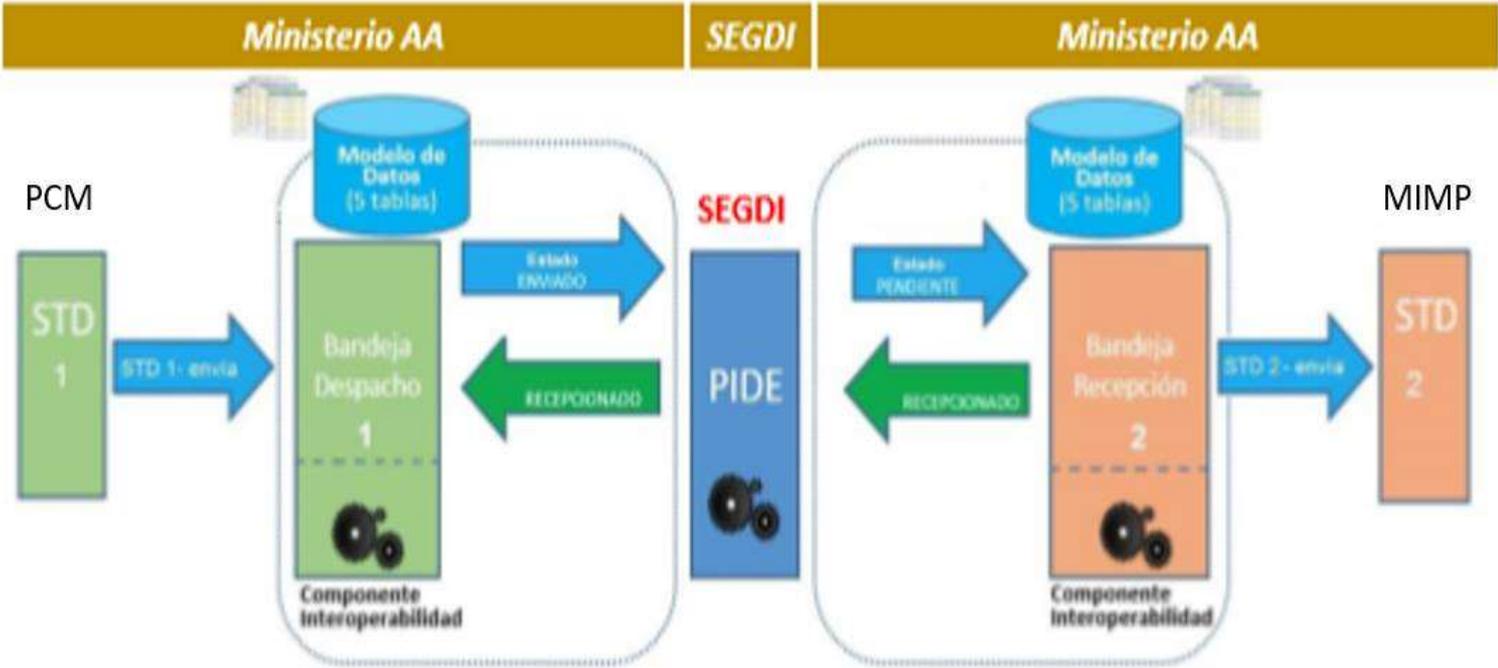
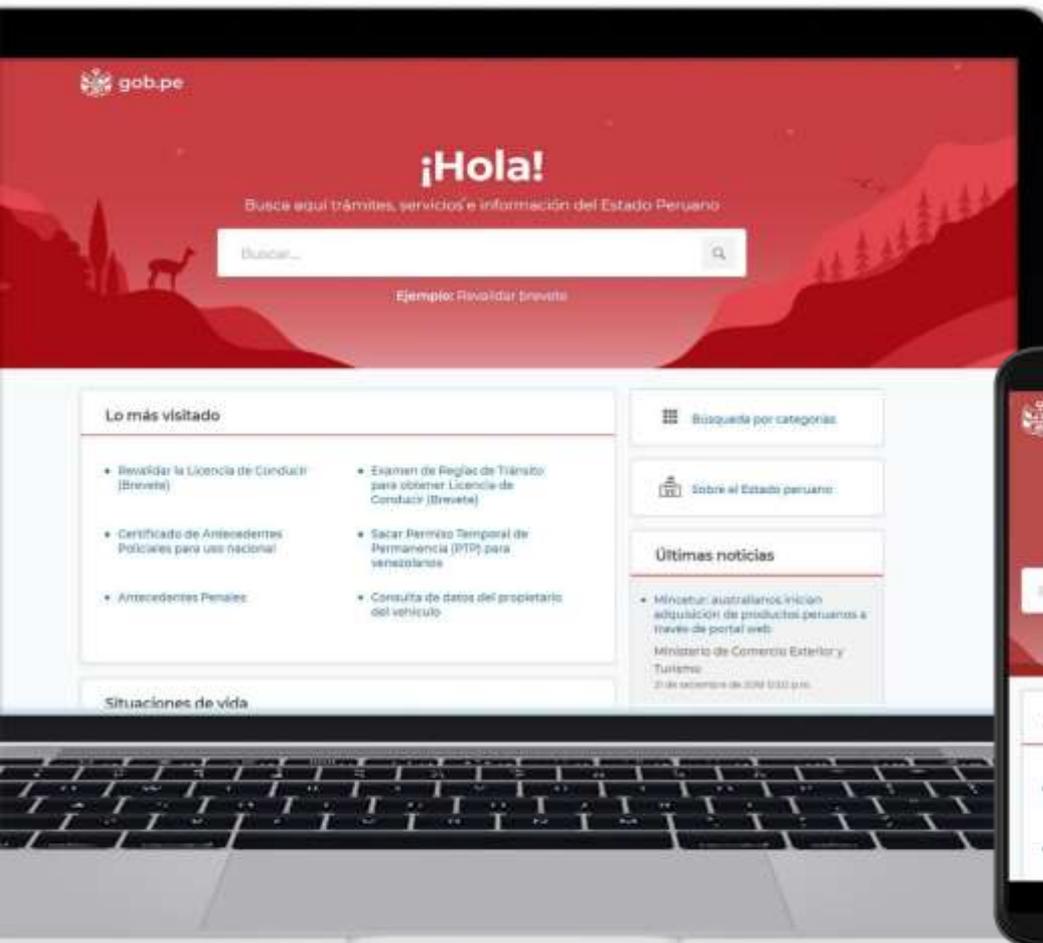


Figura 01: Interoperabilidad de STD entre Ministerios



# gob.pe



1. Servicios
2. Orientación

# Allynllachu!

Çaypy masqay llapan tramytucunata, llapan llagtanchicpi hatun wasyacunamanta!

Buscador de servicios

Anichata phutukuni Revalidar Brevete / Declaración de impuestos / Duplicado de DNI

### Manchapa masqasqa

- Consultar un Expediente Judicial
- Antecedentes Penales
- Revalidar Licencia de Conducir en Lima
- Certificado de Antecedentes Policiales para uso nacional
- Examen de Reglas de Tránsito para obtener Licencia de Conducir (Brevete)
- Revalidar la Licencia de Conducir (Brevete)

### Anichata phutukuni

- Anichata phutukuni
- Anichata phutukuni
- Anichata phutukuni
- Ministerio de Salud  
Comunicado sobre Venezuela  
(9 de marzo de 2019 05:03)

### Anichata phutukuni

Revalidar la Licencia de Conducir (Brevete)

ONLINE PRESENCIAL

Examen de Reglas de Tránsito para obtener Licencia de Conducir (Brevete)

PRESENCIAL

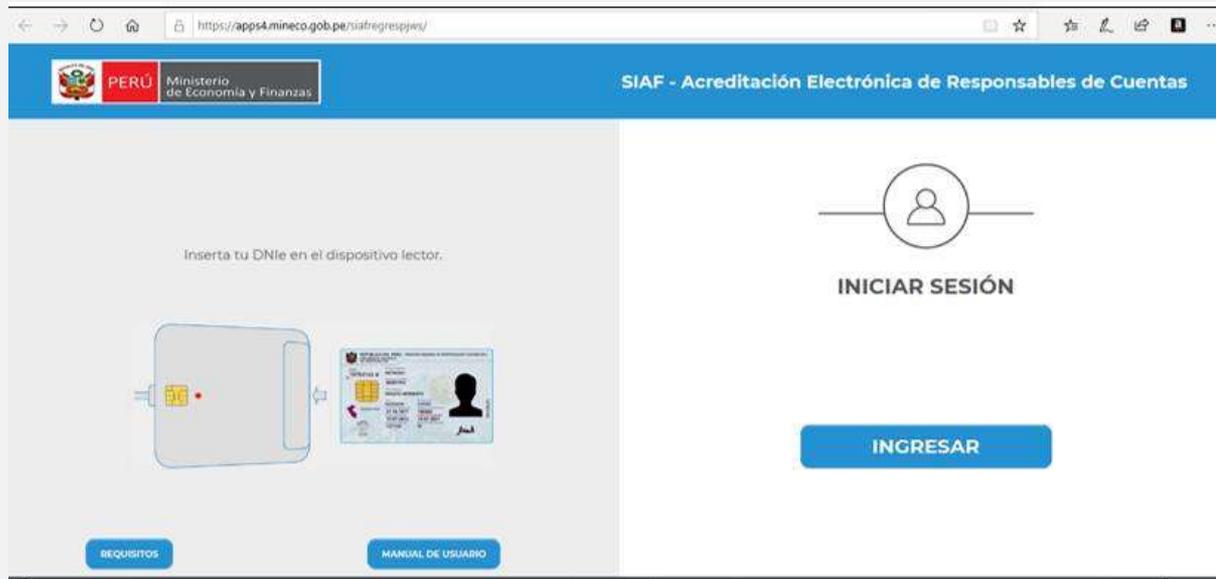
Categorías  
Portal de transparencia  
Presidencia de la República  
Ministerios y entidades dependientes  
El Congreso de la República



**+ 62 millones de visitas**  
**+ 600 páginas de orientación**



- **Accesibilidad**
- **En Quechua**
- **Líderes en Alianza del Pacífico**
- **100% de entidades al 2021**



Registro en línea de responsables del manejo de las cuentas bancarias de las unidades ejecutoras del Gobierno Nacional, **Gobiernos Regionales y Locales**, utilizando el DNI electrónico (RENIEC) como medio de acceso al aplicativo y de verificación de la identidad digital de los funcionarios para la realización de dicho trámite.

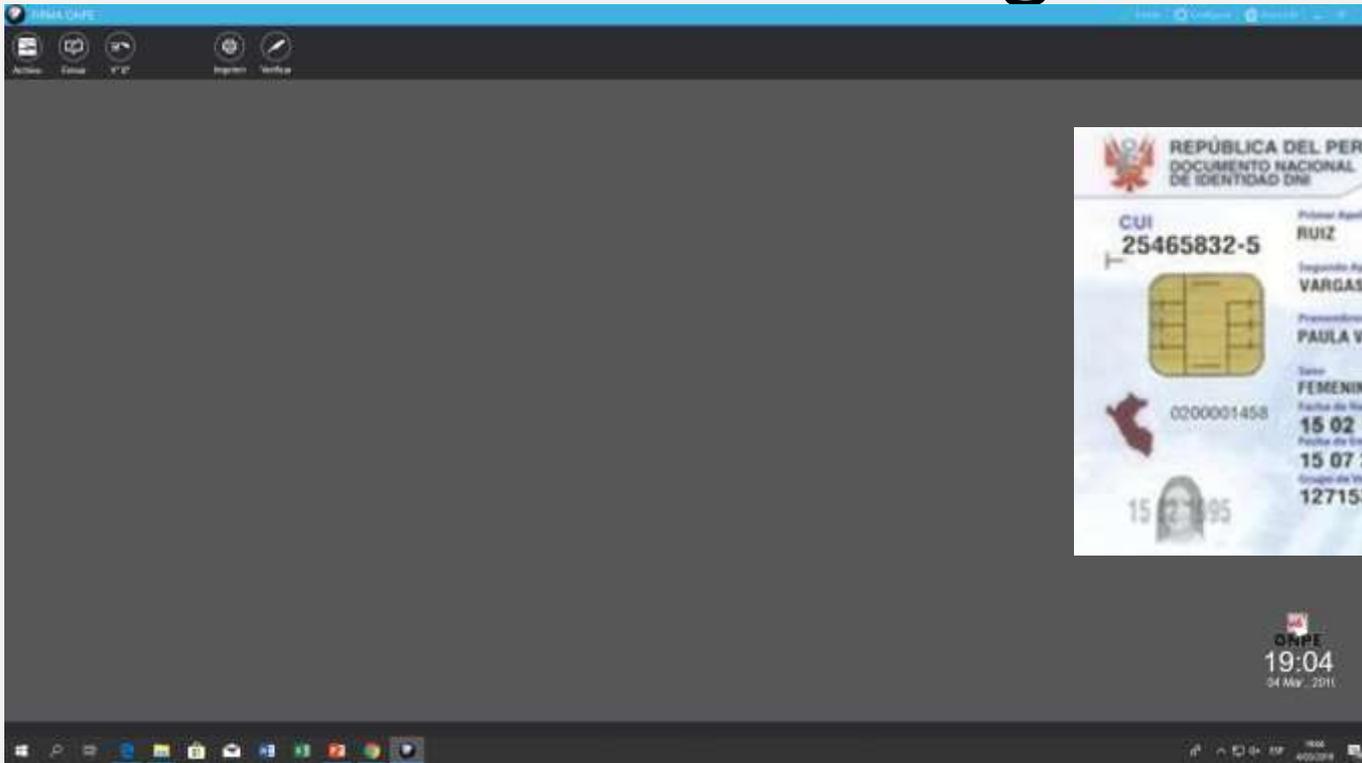


# CERO PAPEL

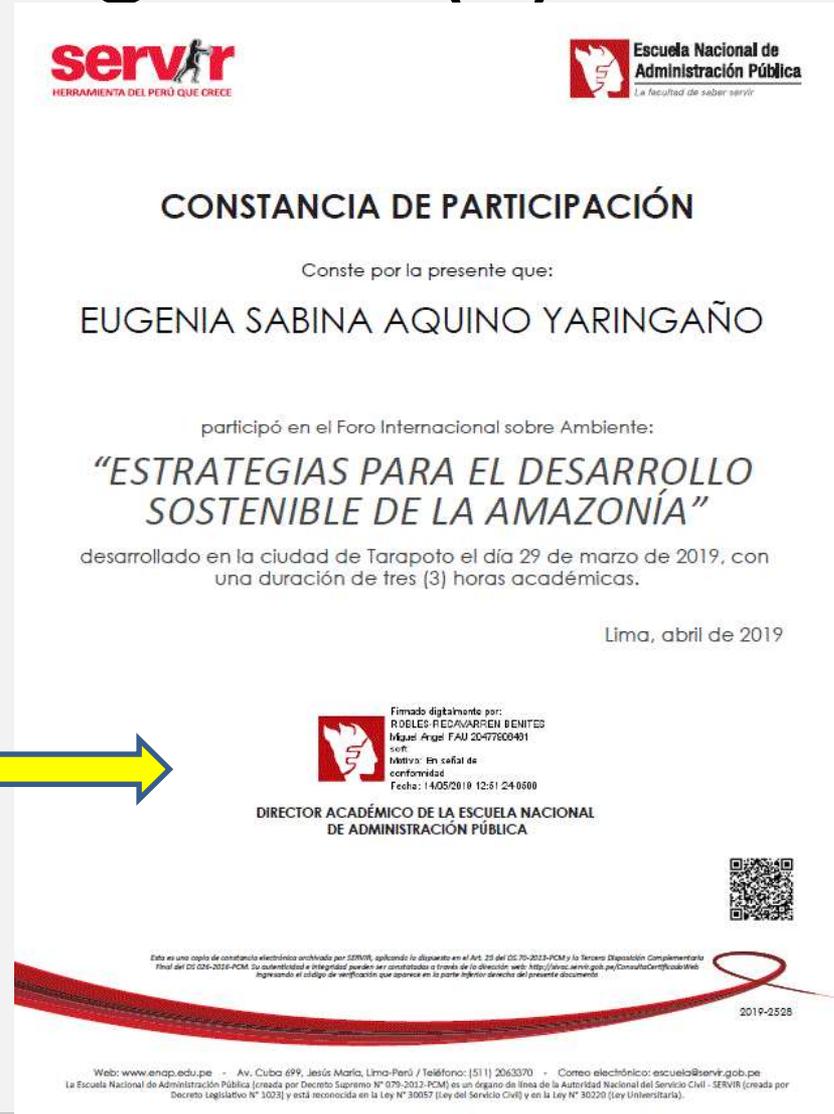


# Firma Digital

117



# Constancias Digitales (1)



# Constancias Digitales (2)



Estimado/a:

Su constancia digital de participación al APLICACION DEL PROTOCOLO Y CEREMONIAL DEL ESTADO - AR SAN MARTIN 2019 se ha publicado en el siguiente [enlace](#). Puede descargarla haciendo uso del siguiente código de verificación: 2019-2429

Para la correcta visualización de su constancia digital, tener en cuenta lo siguiente:

- Se recomienda abrir el enlace desde una PC e ingresar correctamente su código de verificación
- Ingresar correctamente el código captcha
- Dar click en el botón " Descargue aquí"
- Descargar el archivo, guardarlo en su PC o dispositivo y abrirlo una vez guardado.
- Si ingresa al enlace a través de un celular Iphone la versión del sistema operativo IOS, deberá estar actualizada.

En caso el enlace no funcione, puede ingresar a la siguiente dirección web: <http://sivac.servir.gob.pe> o enviar un mensaje al correo [certificadosda@servir.gob.pe](mailto:certificadosda@servir.gob.pe)

Saludos Cordiales,

Escuela Nacional de Administración Pública  
 Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR  
 Av. Cuba 699, Jesús María, Lima, Perú  
 Lima - Perú  
 (511) 2063370 anexo 2711  
[www.servir.gob.pe](http://www.servir.gob.pe)

Aplicativo Administrado por la Unidad de Sistemas y Tecnologías  
 Pasaje Francisco de Zela 150 piso 10, Jesús María  
 206 33 70 anexo 1100 | [www.servir.gob.pe](http://www.servir.gob.pe)  
 Lima - Perú



# Constancias Digitales (3)

## Validación de Constancias con Firma Digital

Bienvenido al Módulo de Verificación de Constancias con Firma Digital

Ingrese el Nro de Verificación

GAUJDR

Click para cambiar




? Si desconoce la ubicación del número de verificación, presione [aquí](#)

## Resultados de búsqueda

Descargue aquí

### Atención al ciudadano

- ✓ Horario mesa de partes: lunes a viernes (horario corrido) de 8:30 a 16:30 horas
- ✓ Central Telefónica: +51-1-2063370 - Anexo: 1100
- ✓ Correo electrónico: [info@servir.gob.pe](mailto:info@servir.gob.pe)
- ✓ Dirección Pasaje Francisco de Zela 150 - Piso 10, Jesus María, Lima, Perú.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) - Todos los derechos reservados



# Infraestructura de Datos Espaciales - IDEP

121

## Esquema General de la Infraestructura de Datos Espaciales del Perú - IDEP



## Migraciones verificará en línea antecedentes de extranjeros que soliciten residencia en Perú

Jueves 31 de enero del 2019, 11:15



A partir de un acuerdo con Mercosur, se precisa que esa medida regirá para los trámites iniciados a partir de hoy 31 de enero de 2019.



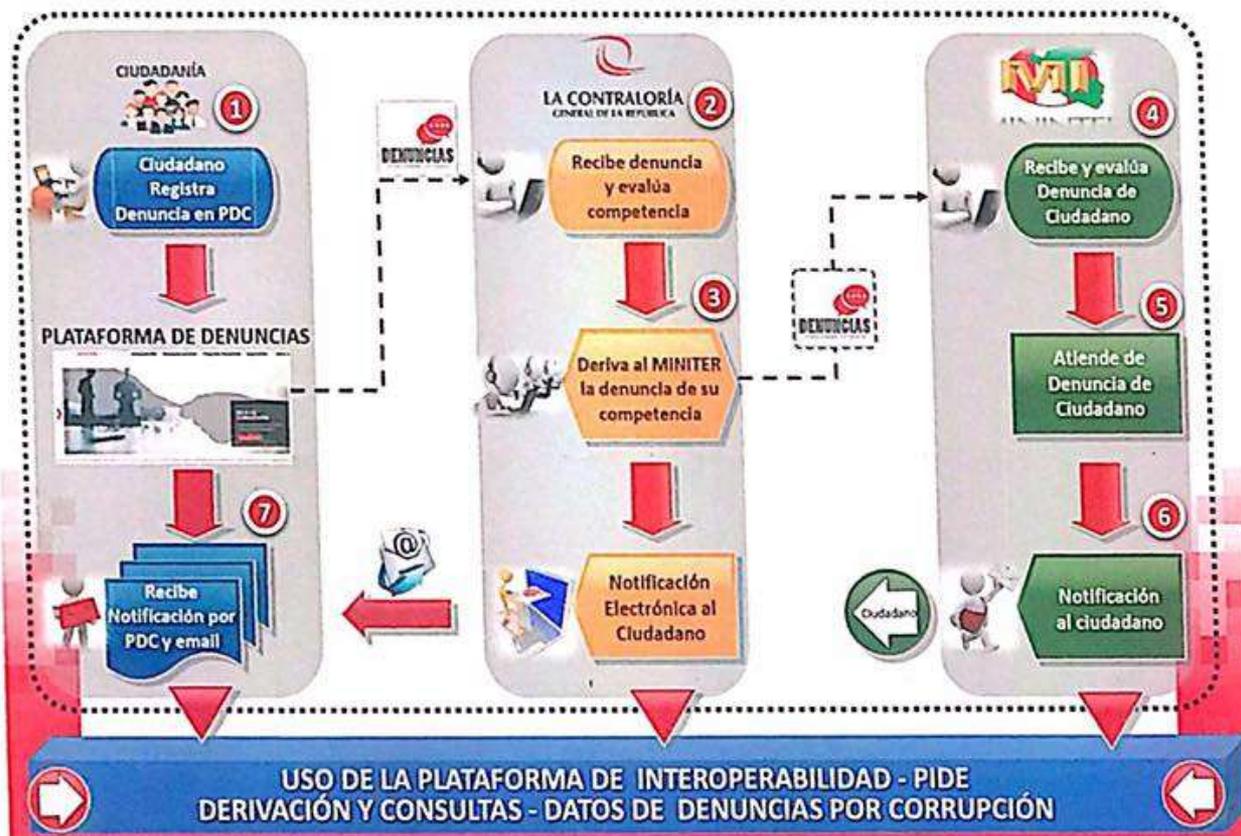
Foto 1 de 3



Migraciones verificará en línea antecedentes de extranjeros que soliciten residencia. (Difusión)

# PROCESO GENERAL DE DENUNCIAS

LA CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ





# CONCLUSIONES

- La tecnología evoluciona exponencialmente y sus aplicaciones e información también.
- Las TIC son un soporte a los procesos de administración pública.
- El Gobierno Abierto es fundamental para la sostenibilidad de la Gobernanza Pública.
- Aun existe un amplio desarrollo de soluciones TIC para gobierno electrónico en América Latina y en Perú.





**Escuela Nacional de  
Administración Pública**

*La facultad de saber servir*

**Miguel Robles – Recavarren**

**Director Académico ENAP**

[mrobles-recavarren@servir.gob.pe](mailto:mrobles-recavarren@servir.gob.pe)



**Escuela Nacional de  
Administración Pública**

*La facultad de saber servir*



126de

126



**servir**  
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE