

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**



**MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**SECCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

**TESIS**

**“LA PARTICIPACION CIUDADANA Y SU INCIDENCIA EN EL USO EFECTIVO DE LOS SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRONICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA”**

**Presentada por:**

**ING. KARIM IVETTE CRUZADO VILLAR**

**Asesor**

**DRA. REYNA LOPEZ DIAZ**

**CAJAMARCA, PERÚ**

**2016**

COPYRIGHT © 2016 by  
**KARIM IVETTE CRUZADO VILLAR**  
Todos los derechos reservados

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

## ESCUELA DE POSTGRADO



## MAESTRÍA EN CIENCIAS

### SECCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

### MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

#### TESIS APROBADA:

“LA PARTICIPACION CIUDADANA Y SU INCIDENCIA EN EL USO EFECTIVO DE LOS SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRONICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA”

Presentada por:

KARIM IVETTE CRUZADO VILLAR

#### Comité Científico

Dra. Reyna Lopez Diaz  
Asesor

M.Cs. Jorge Alcalde Infante.  
Miembro de Comité Científico

M.Cs. Pedro Yañez Alvarado  
Miembro de Comité Científico

M. Cs. Nancy Pajarez Ruiz.  
Miembro de Comité Científico

Cajamarca, Perú

2016

**Dedicatoria:**

*A Dios, mis padres Gilberto y Octavila; a mi esposo Luis; a mis hijos Santiago, Joaquín Andrés, Mateo Benjamín y Luisa María Belén y mis hermanos.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Gerencia de Informática de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y en especial al Ing. Humberto Gallardo Peralta, quien en virtud a su alto nivel profesional, apoyó de manera desinteresada para la culminación del trabajo de investigación.

A todos aquellos que fortalecieron mi espíritu y mi decisión de culminar los estudios de maestría.

## INDICE

## Página

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIA

LISTA DE ILUSTRACIONES

LISTA DE ABREVIACIONES

GLOSARIO

RESUMEN .....	15
INTRODUCCIÓN .....	19
CAPITULO I .....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
1.1. Antecedentes de trabajos de Investigación. ....	23
1.1.1. Antecedentes de implementación de servicios de e-gobierno.....	24
1.1.1.1. A nivel internacional.....	24
1.1.1.2. A nivel nacional.....	25
1.1.1.3. En Callao. ....	26
1.1.1.4. En Cajamarca. ....	27
1.2. Conceptos y teorías fundamentales. ....	29
1.2.1. Participación ciudadana y e- gobierno en el Perú. ....	29
1.2.2. Gobierno electrónico (e-gobierno).....	31
1.2.2.1. Fases de desarrollo del e- gobierno.....	34
1.2.2.2. Evolución del e - gobierno en el estado peruano. ....	35
1.2.2.3. Estrategia de e - gobierno en el Perú.....	36
1.2.2.4. La Oficina Nacional De Gobierno Electrónico e Informática. ....	37
1.2.2.5. Interoperabilidad. ....	39
1.2.2.6. Principios.....	39

1.2.2.7. Plataforma de interoperabilidad .....	43
1.2.3. Normativa sobre e-gobierno.....	47
1.2.4. La Administración Pública en el Perú.....	50
1.2.5. La Sociedad de la Información.....	51
CAPITULO II .....	53
DISEÑO Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	53
2.1. Hipótesis.....	53
2.2. Operacionalización de las Variables.....	53
2.2.1. Identificación de las variables.....	53
2.2.2. Conceptualización de las variables.....	53
2.3. Tipo de investigación.....	54
2.4. Diseño metodológico.....	57
2.5. Objeto de estudio.....	58
2.6. Ubicación del trabajo de Investigación.....	58
2.7. Estudio y análisis preliminar del problema para lograr su delimitación e identificación de variables.....	58
2.8. Recopilación y generación de información de las variables identificadas.....	59
2.9. Unidades de análisis .....	54
2.10. Población y muestra.....	55
2.10.1. Selección y tamaño de la muestra .....	55
2.10.2. Estratificación de la muestra:.....	56
2.11. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	60
2.12. Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados .....	61
CAPITULO III .....	62
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	62
3.1. RESULTADOS.....	62
3.1.1. De los Servicios de e-gobierno implementados en la MPC.....	62
3.1.1.1. Situación Actual de la Oficina General de Informática y Sistemas ...	62

3.1.1.2. Los Sistemas de Información con que se cuentan.....	72
3.1.2. De la Variable Participación Ciudadana.....	90
3.1.3. Resultado de encuestas aplicadas a los ciudadanos.....	91
3.2. DISCUSIÓN.....	100
CAPÍTULO IV.....	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
4.1. CONCLUSIONES.....	103
LISTA DE REFERENCIAS.....	106

## **FOTOGRAFIAS.**

Fotografía 1. Videocámara instalada.....	84
Fotografía 2. Centro de Video Vigilancia.....	86
Fotografía 3. Ingreso al Centro de Atención al Ciudadano.....	2
Fotografía 4. Centro de Atención al Ciudadano.....	2
Fotografía 5. Centro de monitoreo del Sistema de Videovigilancia.....	3
Fotografía 6. Funcionarios encuestados.....	3
Fotografía 7. Radioenlace Wifi para dotar de conectividad a la Encañada.....	4
Fotografía 8. Cerro Piruro.....	4

## **Tablas**

## **Pág.**

Tabla 1. Unidades de Análisis.....	54
Tabla 2. Tabla de Fisher - Arkin - Coltón.....	56
Tabla 3. Estratificación de la muestra.....	57
Tabla 4. Personal de la oficina de informática y sistemas de la MPC.....	65
Tabla 5. Lista de equipos de hardware con que cuenta la OGI.....	66
Tabla 6. Lista de software con que cuenta la OGIS.....	67
Tabla 7. Equipos de Conectividad con que cuenta la OGI.....	68



Tabla 8. Ubicación de Cámaras de Vigilancia.....	85
Tabla 9. Ciudadanos que conocen los e-servicio del gobierno peruano. ....	91
Tabla 10. Ciudadanía que conoce la existencia de los servicios de e-gobierno de la MPC.....	93
Tabla 11. Ciudadanos que visitan el portal municipal .....	96
Tabla 12. Puntos de acceso al portal municipal.....	97
Tabla 13. Dificultades para hacer uso de los servicios de e-gobierno.....	98

## **GRÁFICOS**

**PÁG.**

Gráfico 1. Evolución del e- Gobierno en el Estado Peruano. ....	36
Gráfico 2.Estrategia de Gobierno Electrónico .....	37
Gráfico 3. Tecnología de Interoperabilidad del Estado. ....	43
Gráfico 4. Plataforma de Interoperabilidad Interinstitucional.....	44
Gráfico 5. Arquitectura de integración de Plataforma Tecnológica .....	44
Gráfico 6. Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano.....	44
Gráfico 7. Arquitectura PIDE del Estado Peruano. ....	46
Gráfico 8. Mejor Servicio al Ciudadano.....	46
Gráfico 9. Módulo Municipalidad.....	75
Gráfico 10. Módulo de Servicios Municipales .....	76
Gráfico 11. Información de la Demuna .....	76
Gráfico 12. Módulo de Transparencia Municipal.....	77
Gráfico 13. Módulo Nuestra Cajamarca.....	77
Gráfico 14. Acceso al correo institucional .....	78
Gráfico 15. Espacio para enviar mensajes al gobierno local.....	78
Gráfico 16. Trámites a realizar en el CAC .....	79
Gráfico 17. Sistema de Gestión Municipal .....	80
Gráfico 18. Sitios de interés.....	81
Gráfico 19. Web de la Gerencia de Turismo .....	81

.Gráfico 20. Información Turística.....	82
Gráfico 21. Noticias de la Gestión Actual.....	83
Gráfico 22. Ciudadanos y conocimiento de los servicios de e-gobierno.....	92
Gráfico 23.Ciudadania que conoce los e-servicio de la MPC.....	94
Gráfico 24.Sistemas de Información conocidos por la .....	95
Gráfico 25. Ciudadanos que visitan el portal municipal.....	96
Gráfico 26. Puntos de acceso al portal Municipal. ....	97
Gráfico 27. Dificultades de los ciudadanos para usar los servicios de e-gobierno. ...	98
Gráfico 28. Problemas de los funcionarios públicos al hacer uso de los servicios de e-gobierno. ....	99

## **LISTA DE ABREVIACIONES.**

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación.

E-GOBIERNO: Gobierno Electrónico.

CAC: Centro de Atención al Ciudadano

FP: Funcionario Público.

MPC: Municipalidad Provincial de Cajamarca.

OGIS: Oficina General de Informática y Sistemas.

ONGEI: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.

RSC: Representante de la Sociedad Civil.

UDS: Unidad de Desarrollo de Sistemas

## **GLOSARIO**

### **BRECHA DIGITAL.**

La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC); como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas (**ONGEI 2010**).

### **GOBIERNO ELECTRONICO.**

La entidad anterior, señala que el gobierno electrónico es el uso de tecnologías de información por parte de la administración pública; para mejorar los servicios y las informaciones que se ofrecen a los ciudadanos. Su objetivo es incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, la transparencia del sector y la participación ciudadana

### **MODERNIZACIÓN DEL ESTADO.**

De otro lado, recalca que la modernización del estado se define como los cambios profundos en los procedimientos de las Instituciones que lo conforman para agilizar el trabajo y aumentar la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos y a través de ellos el Estado.

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

La participación ciudadana es una forma de entender el ejercicio del poder de los ciudadanos, como parte activa de la gestión pública. En este contexto, entendemos que la participación ciudadana es un derecho ciudadano fundamental, configurándose como un prerrequisito para el ejercicio de otros derechos **(SUBIRATS, 2008)**

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Los sistemas de información, son un conjunto de elementos tales como: hardware, software y conocimiento humano que permiten, almacenar, procesar y obtener información, facilitando de ésta manera la toma de decisiones por parte de los gerentes de una organización, y la atención de las demandas de información de las personas. **(Briano, 2011).**

## **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

Las tecnologías de la información y la comunicación agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones. **(Gutiérrez, 2010).**

## **TIC PARA EL GOBIERNO.**

Una de las aplicaciones más importantes que ofrecen las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) es la posibilidad de modernizar la gestión pública a través de su uso para la prestación de servicios, el mejoramiento de la operación interna y el fortalecimiento de sus relaciones con ciudadanos, empresas y otros grupos sociales. Esta aplicación recibe

el nombre de gobierno electrónico, el uso de estas herramientas, inicia con la implementación de la infraestructura de telecomunicaciones, redes, equipos de cómputo y la automatización de procesos que da como resultados, sistemas de información a medida de la administración pública que permiten atender en tiempos cortos las necesidades de información por parte de la población **(José Ramón Gil García, Judith Mariscal Avilés Y Fernando Ramírez Hernández 2008).**

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo principal identificar de qué manera participa la ciudadanía en el uso de los servicios de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y su efectividad; para ello, se ha llevado a cabo la presente investigación, la cual es de tipo descriptivo.

Como fundamento teórico, se hizo la revisión bibliográfica a fin de llegar a formular la problematización y luego plantear las técnicas de recolección de datos sobre dos unidades de análisis que son: los servicios de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y la participación ciudadana.

Los servicios de gobierno electrónico implementados en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en su proceso evolutivo se ubican en un nivel básico, cuentan con sistemas de información automatizados a nivel monousuario, no existe interactividad en línea, su web site es sólo informativa y cuenta con un sistema de video vigilancia.

La unidad de estudio de participación ciudadana, mantiene un acercamiento con el gobierno local principalmente por cumplimiento de pago de tributos , demanda de licencias y obtención de partidas; es así que los sistemas de información más utilizados son: Sistema de Administración Tributaria, Sistema de Registro Civil y Sistema de Licencias de Funcionamiento.

Sobre el conocimiento y acceso a los servicios de gobierno electrónico, según resultado de encuestas hechas por la investigadora, más del 60% de la ciudadanía desconoce o no tiene acceso a estos; esto se debe a la carencia de recursos económicos, falta de habilidades de lecto escritura, desconocimiento del uso de la computadora, falta de promoción y difusión que debería liderar la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico del Perú – Cajamarca, que es desconocida por más del 80% de los ciudadanos encuestados.

Finalmente; el estudio concluye en que, la participación ciudadana no llega a incidir aún en la efectividad de los servicios del e-gobierno, porque su conocimiento sobre la existencia y uso de estos es incipiente, y a su vez los servicios implementados son muy básicos como para lograr interoperabilidad entre gobierno y ciudadano.



## SUMMARY

This research has been done with the aim to identify how the public participation determines the effective use of e-government services of the Provincial Municipality of Cajamarca, reason to which, it has developed this descriptive work, First has been taking as theoretical foundation the literature review in order to formulate the problematization to make the data collection techniques on two units of analysis which are: e-government services of the Provincial Municipality of Cajamarca and citizen participation.

The e-government services implemented in the Provincial Municipality of Cajamarca, in its evolutionary processes, are at a basic level, it have single automated systems user level of information, there is not interactivity online, its web site is only for information and has a video surveillance system.

The study unit of citizen participation, maintains mainly a report with local government, tax payment compliance, demand for obtaining licenses and items; so this information systems, mostly the common used are: Tax Administration, Civil Registration and Licensing System Operation.

To the knowledge and access to e-government services, over 60% of unknown citizenship or have access to them; this is due to the lack of financial resources, lack of skills of reading and writing, lack of knowledge of computer use and especially the lack of promotion and dissemination should lead the National Office of Electronic Government of Peru, which is unknown more than 80% of respondents citizens.

Finally, the study concludes that public participation reaches not affect the effectiveness of e-services, because their knowledge about the existence and use of these is incipient, and in turn implemented e-services are very basic as to achieve interoperability between government and citizen.

## **INTRODUCCIÓN**

El gobierno electrónico (e-gobierno), consiste en mejorar los procesos de la Administración Pública haciendo uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, más conocidas como TIC, para garantizar mayor interoperabilidad entre ciudadanía y gobierno.

En este sentido la Municipalidad Provincial de Cajamarca (MPC), desde al año 2000, trabaja en el desarrollo e implementación de los servicios de e-gobierno (Sistemas informáticos, portal institucional, sistema de video vigilancia, entre otras), con el objetivo de mejorar su servicio a la ciudadanía; sin embargo se desconoce si la ciudadanía conoce de esta nueva gestión pública apoyada en el uso de las TIC y si hace uso de ellas de forma efectiva.

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar de qué manera la participación de la ciudadanía hace efectivo el uso de los servicios de Gobierno Electrónico (e-gobierno) de la Municipalidad

Provincial de Cajamarca (MPC); y para lo cual se cumplirán los siguientes objetivos específicos:

- Estudiar las características y actividades de los servicios de gobierno electrónico implementados en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- Analizar los servicios de gobierno electrónico que provee el gobierno local a la ciudadanía.
- Examinar la plataforma tecnológica con que cuenta la ciudadanía para poder acceder a los servicios de gobierno electrónico.
- Verificar la participación de la ciudadanía en el proceso de implementación de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Para el logro de estos objetivos, se formula el problema y se hace la siguiente pregunta, ¿De qué manera la participación ciudadana hace uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico de la MPC?; por tanto, se hace la siguiente hipótesis: “La participación ciudadana hace efectivo el uso de los servicios de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Cajamarca”.

Para responder la pregunta y realizar la contrastación de hipótesis se realizó una investigación de tipo descriptiva basada en el estudio de dos variables: Los servicios de e-gobierno de la MPC y la participación ciudadana, analizando el nivel de implementación de los e- servicios en la MPC y el grado de implicancia de los ciudadanos en el desarrollo y uso

de estos; concluyendo que el nivel de implementación de servicios de e-gobierno en la MPC, es de tipo Presencial; es decir los servicios de e-gobierno que brinda la MPC, sólo facilitan el acceso a la información, mas no apoyan la interoperabilidad interna (entre oficinas de la MPC) y/o externa (con otras instituciones del gobierno) y tampoco existe atención en línea para los ciudadanos.

Respecto a la unidad de estudio de participación ciudadana, el trabajo de investigación demuestra que, la ciudadanía mantiene un acercamiento con el gobierno local principalmente por cumplimiento de pago de tributos, demanda de licencias y obtención de partidas; es así que, los sistemas de información más utilizados son: Sistema de Administración Tributaria, Sistema de Registro Civil y Sistema de Licencias de Funcionamiento.

Sobre el conocimiento y acceso a los servicios de gobierno electrónico, más del 60% de la ciudadanía desconoce o no tiene acceso a estos; las causas se atribuyen a la falta de difusión que debería realizar la ONGEI en conjunto con la MPC, que son las instituciones directamente involucradas en la promoción y difusión de los servicios de e-gobierno entre la ciudadanía.

El trabajo concluye en que, menos del 40% de la ciudadanía hace uso directo de los servicios de e-gobierno de manera informativa y un 60% de forma indirecta, apoyados por los funcionarios públicos en el cumplimiento de obligaciones tributarias o de registro civil; estas cifras

fundamentan la afirmación de que la ciudadanía no hace uso efectivo de los e-servicio.

La información se obtuvo aplicando encuestas a los ciudadanos, luego se hizo el procesamiento de datos haciendo uso del software Microsoft Excel, resaltando los resultados a través de cuadros y gráficos.

El trabajo consta de 5 capítulos que son:

Capítulo I. Introducción

Capítulo II. Marco Teórico, sobre administración pública, gobierno electrónico, participación ciudadana y la normativa que respalda la existencia del e-gobierno en nuestro país;

Capítulo III. Diseño de Contratación de Hipótesis;

Capítulo IV. Resultados y Discusión del estudio, en el

Capítulo V. tenemos la Conclusiones y Recomendaciones y finalmente tenemos los Anexos y Apéndices.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Antecedentes de trabajos de Investigación.**

En el Perú, las instituciones y organizaciones del gobierno han adoptado la tarea de implementar servicios de e-gobierno, con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano, la efectividad de esta nueva propuesta de gobierno, por lo que es motivo de diferentes estudios de investigación.

Según Benavides Castro (2014),<sup>0</sup> reporta que “El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de e-gobierno de la Municipalidad Distrital de Miraflores (MDF)”, coloca al ciudadano al centro de la práctica de e-gobierno, y de este modo, se asume que la práctica de e-gobierno busca como ideal la participación del ciudadano en la toma de decisiones en el gobierno; sin embargo, el discurso interno y luego el diseño de la política expresan que la labor se centra en la tecnología mas no en el gobierno.

De otro lado, el mismo investigador señala que, el Gobierno Electrónico en la Municipalidad Distrital de Miraflores, es concebido desde el marco discursivo, es un proceso ligado a la oferta de servicios y no a la creación de espacios públicos, que apoyan a la comunicación y la acción de gobernar.

Prieto Barragán. (2013) menciona que, “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor de atención al ciudadano a nivel nacional”, identifica al uso de Tecnologías de Información y Comunicación como uno de los elementos a tomar en cuenta para mejorar la atención al ciudadano, sin embargo en su estudio demuestra que presencia de la plataforma tecnología es necesaria para mejorar los canales de comunicación y atención el ciudadano, el uso por parte de ellos es ínfima, solo existe evidencia del uso que realizan algunas empresas para realizar operaciones transaccionales, por lo que el investigador sugiere fortalecer la alfabetización digital, igualmente afirma que debe existir voluntad política, liderazgo y compromiso en el uso de las TIC.

### **1.1.1. Antecedentes de implementación de servicios de e-gobierno**

#### **1.1.1.1. A nivel internacional.**

(CLAD 2007), reporta que el e- gobierno, se concibe en la definición de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico como “El uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público”.



En el año 2005, La Organización de Naciones Unidas publicó el estudio global sobre gobierno electrónico Global E-Government Readiness Report donde se destaca que los diez países con mayor desarrollo en esta área son Estados Unidos, Dinamarca, Reino Unido, Suecia, Corea del Sur, Australia, Canadá, Singapur, Finlandia y Noruega **(Biblioteca del Congreso Nacional de Chile 2005)**

Experiencias como la de México, país en el cual se ha logrado avances como la construcción de estructuras institucionales, y organizacionales fundamentales apoyadas en el uso de las TIC; así como también grandes dificultades relacionadas al tema de seguridad informática, interoperabilidad, y la colaboración inter e intra dependencias que muestran avances pocos satisfactorios. **(José Ramón Gil-García, Judith Marisca Avilés Y Fernando Ramírez Hernández 2008).**

#### **1.1.1.2. A nivel nacional.**

En el Perú, mediante ley N° 27658, en enero del 2002 se declara al Perú en proceso de modernización, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano **(ONGEI 2008)**. En ese sentido, se ha creado la Jefatura de Gobierno Electrónico, bajo la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado; este proyecto de Gobierno Electrónico reconoce el hecho de que las tecnologías de información y

comunicación son bienes tan importantes en el Perú como sus recursos naturales e infraestructura instalada. Este proyecto tiene gran capacidad de impacto económico, social y de imagen del país, tal es así que ya son varias instituciones del estado que forman parte del proceso de gobierno electrónico, como SUNAT, Dirección de Transportes y Comunicaciones, ESSalud, Ministerio de Economía y Finanzas, Municipalidades, entre otros.

#### **1.1.1.3. En Callao.**

El Gobierno Regional del Callao, tiene un proyecto Bandera llamado “Región Callao” – Ciudad Digital. El proyecto se creó sobre tres ejes estratégicos: Infraestructura, Conectividad y Sistemas de Información.

Sobre la Infraestructura Cuenta con 4 nodos primarios, 2 nodos secundarios y un ancho de banda de 150 Mb; que interconecta el Gobierno Regional con 21 instituciones educativas, 3 hospitales, 48 centros de salud y 1 circuitos de video vigilancia.

El proyecto ha financiado la entrega de 6,680 equipos informáticos en diferentes programas de la región, entre los que cabe resaltar, le entrega de 1 laptop a cada uno de los docentes de educación.

Con respecto a la implementación de los sistemas de información, se generó el portal “Región Callao – Ciudad Digital” que enlaza todos los servicios web ofrecidos en diferentes rubros como enlazaba todos los servicios web ofrecidos en diferentes

rubros como: seguridad, educación, empresas, ecología, gobierno, geocallo, salud, servicios electrónicos, juventud, consultas en línea, atlas geográfico digital, y turismo. Esta experiencia que logró fortalecer la gestión del gobierno regional trascendió a nivel internacional ganando el Premio Iberoamericano de Ciudades digitales en el año 2010.

Mediante el portal Región Callao Ciudad Digital, es posible acceder con rapidez y eficiencia a algunos servicios públicos. (<http://www.callaodigital.pe>).

#### **1.1.1.4. En Cajamarca.**

En el Distrito de Cajamarca se tiene la experiencia del proyecto “Cajamarca Ciudad Digital”, proyecto con el cual se logró automatizar servicios de Registro Civil, Catastro, Licencia de Funcionamiento, logrando que trámites que antes duraban varios días, se realicen a lo mucho en 20 minutos.

Según **Lezama, (2009)** el proyecto “Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Ámbito de la Municipalidad Provincial de Cajamarca (Proyecto Cajamarca – Ciudad Digital)”, consistía en implementar difundir y facilitar el acceso a las TIC en la ciudadanía de Cajamarca, con el objetivo de lograr una mejora en su calidad de vida.

El proyecto presentaba cinco componentes:

- E-GOBIERNO. Módulo con el que se implementa la oferta de servicios digitales de calidad con el uso intensivo de tecnologías de

información para implementar el modelo de gobernabilidad electrónica. Incluye desarrollo e implementación de:

- Centro de atención al ciudadano cajamarquino.
- Trámite documentario electrónico y digitalización de documentos.
- Registro civil y digitalización de partidas
- Portal de información ciudadana
- SIGA (Sistema Integral de Gestión Administrativa)
- SAT(Sistema de Administración Tributaria)
- Catastro Digitalizado.
- Creación de centros de adiestramiento básico en TIC para la población en general – *Alfabetización Digital*.
- Desarrollo de módulos de capacitación on-line en nuevas tecnologías – E-Learning.
- Implementación de un portal de información, capacitación y desarrollo para MyPEs – MYPEs.Net, así como crear un espacio en la Web para la promoción y venta de productos.
- Instalación de equipos y herramientas de comunicación inalámbrica WI-FI.
- Comunidad y Seguridad Virtual, haciendo uso de la red, se esperaba instalar puntos de vigilancia con cámaras posibles de ser monitoreadas a través de la red de internet, contribuyendo a la seguridad ciudadana. Hoy en día este componente es una realidad y al ciudad de Cajamarca cuenta con un Sistema de Video vigilancia.

El proyecto “Cajamarca – Ciudad Digital”, permitió dotar de conectividad a gran parte de la población, esta tarea dotó de acceso a Internet inalámbrico a un precio simbólico contribuyendo así a la disminución de la brecha digital, este esfuerzo a su vez permitió que los demás componentes del proyecto sean operativos y se haga uso efectivo de muchos de ellos hasta la fecha.

Actualmente la Municipalidad Provincial de Cajamarca, sigue trabajando en la automatización de servicios de gobierno para mejorar la atención al ciudadano, tarea que se alinea a la estrategia de Gobierno Electrónico.

## **1.2. Conceptos y teorías fundamentales.**

### **1.2.1. Participación ciudadana y e- gobierno en el Perú.**

Según Ballón (2013), la participación ciudadana en el Perú se define como “...la capacidad política y jurídica de la ciudadanía de intervenir individual y colectivamente, directamente o a través de sus representantes legítimos y a través de diferentes modalidades; en los diversos procesos de gestión, especialmente aquellos que afectan las condiciones de vida materiales, sociales, políticas, económicas y culturales de la población”; así también afirma que “la tradición política diferencia esquemáticamente tres formas o niveles de participación ciudadana: la presencia, la activación y la participación en sentido estricto, referida a las situaciones en las que el individuo contribuye directa o indirectamente en una situación política”

Ballón nos lleva a la reflexión sobre los niveles de participación que logran ser atendidos con el enfoque de Gobierno Electrónico, el cual en primera instancia reconoce al ciudadano como centro de acción del mismo gobierno electrónico; como primera reflexión al respecto, expone que el e-gobierno, permite un nivel de participación de tipo presencia.

Se, establece un cuestionamiento: ¿Cómo se interpreta la transformación generada por el modo en que los ciudadanos participan cuando utilizan los medios y canales, aplicaciones o herramientas que un gobierno pone a disposición en el marco del gobierno electrónico? Cuando “aunque la sociedad de la información proponga un lugar desterritorializado, el ejercicio de la ciudadanía, aun a través de las TIC, se sigue jugando dentro de los límites de un lugar territorial como la municipalidad o el estado nación” ¿Qué tipo de ciudadano y de participación se construyen junto al concepto de Gobierno Electrónico?. Castro Benavides a partir de lo que al respecto indica la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico como principal documento de referencia que “se entiende por ciudadano a cualquier persona natural o jurídica que tenga que relacionarse con una Administración Pública y se encuentre en territorio del país o posea el derecho a hacerlo aunque esté fuera de dicho país”; es decir, el ciudadano se constituye a partir de su derecho de relación (CLAD 2007).

Es preciso añadir que la “aplicación del e-gobierno comporta el reconocimiento por parte de los Estados Iberoamericanos del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus Gobiernos y

Administraciones Públicas”, y que este derecho “debe ser tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate” (CLAD 2007).

### **1.2.2. Gobierno electrónico (e-gobierno).**

Honores (2013), en su Conferencia Magistral Sobre Gobierno Electrónico en el Perú, en el Ministerio de Trabajo, 2013, dice que se habla de gobierno electrónico cuando hacemos referencia al uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) por parte del Estado, para mejorar los servicios de información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

El gobierno electrónico se encuentra tipificado o categorizado según el tipo de rol que asumen los ciudadanos, entonces tenemos:

- Gobierno a Ciudadano (G2C) | Government to Citizen.
- Gobierno a Empresa (G2B) | Government to Business.
- Gobierno a Gobierno (G2G) | Government to Government.

a) **Gobierno a Ciudadano (G2C) | Government to Citizen:** Tiene como objetivo brindar productos y/o servicios de carácter administrativo, de información y/o transacción a los ciudadanos por parte de las Entidades Públicas.

Ejemplos:

- 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.

**Beneficios:**

- 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.

b) **Gobierno a Empresa (G2B) | Government to Business:** Brinda productos y/o servicios de carácter administrativo, de información y/o transacción a las empresas por parte de las Entidades Públicas.



Ejemplos:

- 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).

### **Beneficios**

- 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.
- c) **Gobierno a Empleado (G2E) | Government to Employee:** Brinda productos y/o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno, por parte de las Entidades Públicas. Es la conexión del Gobierno con sus empleados.

Ejemplos:

- 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.
- d) **Gobierno a Gobierno (G2G) | Government to Government:** Cumplir con los requerimientos de coordinación entre las diferentes Entidades Públicas.

Ejemplos:

- Planificación de actividades y metas.
- Formulación y seguimiento de presupuestos y/o actividades financieras.
- Transferencia de información y servicios electrónicos, a través de base de datos compartidos y/o procesos transaccionales.
- Interoperabilidad y Servicios Web.
- Sistema de Información Financiera (SIAF)
- Estandarización en diferentes dimensiones:
- Acceso a datos e información que implican superar barreras de trámites y burocracia.
- Ampliar y garantizar a la comunidad la oferta y disponibilidad de servicios a través de Internet.

#### **1.2.2.1. Fases de desarrollo del e- gobierno.**

Comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

Estas fases no son dependientes ni tampoco secuenciales.

a) **Presencia**

*Los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales. Sin mayor relación con los ciudadanos y empresas debido a que la información publicada no posibilita la interacción*

b) **Interacción**

*Se involucran a los ciudadanos y empresas en los procesos gubernamentales, habilitando una interacción a través de apertura de canales de comunicación, ofreciendo la posibilidad de contactarse con los tomadores de decisiones en distintos niveles de gobierno.*

c) **Transacción**

*Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual, mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos. Esto implica rediseñar los procedimientos administrativos.*

d) **Transformación**

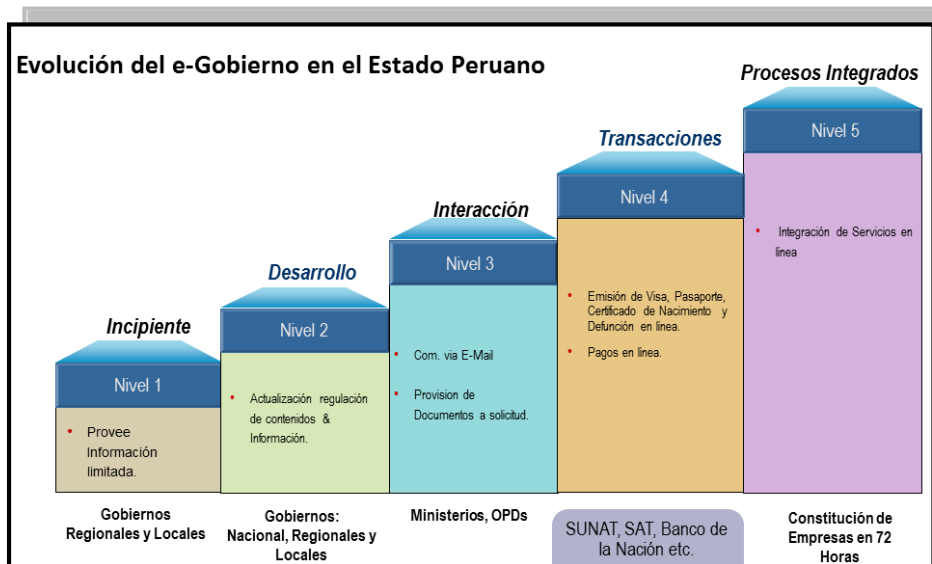
*Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas.*

**1.2.2.2. Evolución del e - gobierno en el estado peruano.**

Se identifican hasta cinco niveles diferenciados por el grado de interacción que se puede dar entre ciudadano y gobierno dependiendo

básicamente de la infraestructura tecnológica que soporte los servicios y de los servicios mismos que brinda.

**Gráfico 1. Evolución del e- Gobierno en el Estado Peruano.**



**Fuente: Honores – 2013**

### 1.2.2.3. Estrategia de e - gobierno en el Perú.

La estrategia actual de Gobierno Electrónico está centrada en mejorar la calidad de los servicios públicos de cara al Ciudadano. Disponibles las 24 horas del día, durante todo el año, haciendo uso intensivo de las Tecnologías de la Información.

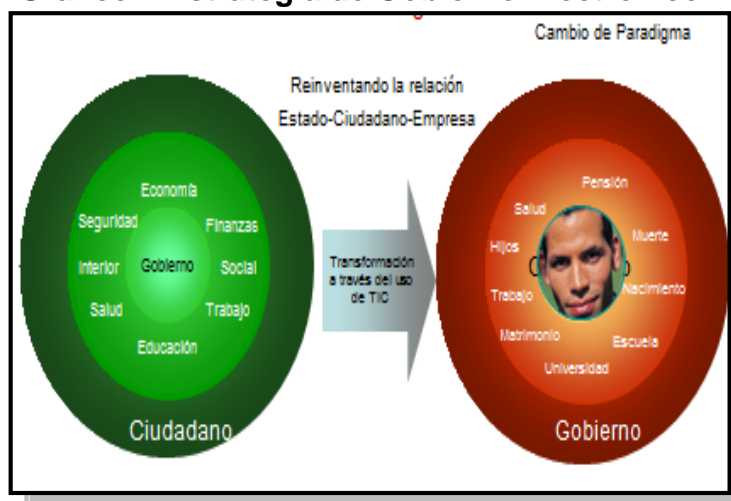
**A. Estado ante el ciudadano.** Se propone la integración de los procesos y trámites de las instituciones.

**B. Promover una cultura de servicio de calidad.** En la cual se preste más y mejores servicios al ciudadano.

**C. Transparencia y descentralización.** Permitir un ágil acceso del ciudadano a la información del Estado. Favoreciendo la transparencia de la gestión pública y promoviendo la descentralización en la prestación de los servicios,

**D. Economía y eficacia.** En los trámites internos de la Administración Pública; convirtiendo trámites dispersos a servicios electrónicos integrados a través de ventanillas únicas.

**Gráfico 2. Estrategia de Gobierno Electrónico**



**Fuente: Honores 2013**

#### **1.2.2.4. La Oficina Nacional De Gobierno Electrónico e Informática.**

En el Perú la oficina responsable de implementar y desarrollar la estrategia de gobierno electrónico es la ONGEI que según el Decreto Supremo N° 063 - 2007 - PCM - Artículo 49º, es el órgano especializado que depende jerárquicamente del Presidente del Consejo de Ministros, y es la encargada de dirigir como ente rector, el Sistema Nacional de Informática, y de implementar la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática coordina con la Secretaría de Gestión Pública y brinda asistencia técnica en la implementación de los procesos de innovación tecnológica para la modernización del estado” (PCM, 2007).

El proceso de implementación gobierno electrónico en el Perú va conjuntamente con el proceso de fortalecimiento de la Sociedad de la Información, cada tarea para el cumplimiento de estos objetivos se ve establecida en la AGENDA DIGITALPERUANA promovida por la COMISIÓN MULTISECTORIAL para el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI).

Considerando que la sociedad de la información constituye un eje importante en el desarrollo económico del país y en el consecuente bienestar social, desarrollo que debe ser armónico, equilibrado y consensuado por parte de todos los actores que participan en la Sociedad de la Información.

Viabilizando el desarrollo de esta nueva sociedad, se busca dotar de la infraestructura o soporte tecnológico para acercar a la ciudadanía al gobierno, con la presencia del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, organismo que tiene como misión Promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y lugares de preferente interés social, contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país. Para tal fin se proponen, articulan y difunden políticas; se planifican, formulan, cofinancian y supervisan proyectos de telecomunicaciones en su ámbito de intervención.

Estas es la estrategia de gobierno electrónico, liderada por la ONGEI, con el acompañamiento y/o soporte de CODESI Y FITEL, que de forma integral permiten el desarrollo de la sociedad de la información

que da el soporte para que el gobierno electrónico en el Perú sea realmente efectivo.

Los servicios de gobierno electrónico requieren principalmente del acceso a la tecnología por parte de los ciudadanos, es por ello que el estado peruano crea el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL 2011).

#### **1.2.2.5. Interoperabilidad.**

Se basa en la capacidad de los sistemas informáticos de intercambiar información, compartir bases de datos e integrar procesos, en diversas plataformas tecnológicas.

Permite la reutilización de los sistemas electrónicos estatales, integración de los mismos y con terceros, dando lugar a una integración de procedimientos administrativos de diversas instituciones, permitiendo así el desarrollo de una ventana única de prestación de servicios interinstitucionales simplificados y oportunos.

#### **1.2.2.6. Principios**

##### **A. Principio De Simplificación Registral**

Este principio dice que si alguien ya ha entregado cierta información al Estado, éste no debería volver a pedirla, salvo que sea preciso actualizarla, obviamente, esto implicaría que cuando un ciudadano se identifica ante un organismo público (y se autentica presentando su documento de identidad, por ejemplo) su domicilio ya

debería ser conocido por el organismo y, a lo sumo, le debería preguntar si no ha cambiado.

Lo mismo debería pasar con todos los datos que el Estado administra de la sociedad, ya sean personas o empresas. Por ejemplo, si uno se casa y es el registro civil correspondiente a su domicilio el que lo realiza, registra y certifica, los organismos responsables del registro electoral, la seguridad social, los impuestos, etc., ya deberían informarse automáticamente de la novedad y, eventualmente, actuar en consecuencia.

## **B. Principio De Ventanilla Única**

Este principio establece que el Sector Público, idealmente en su sentido más amplio, debe presentarse ante la sociedad como una única entidad, independiente de su estructura interna y sus divisiones políticas o territoriales.

Por ejemplo, cuando queremos registrar a nuestro hijo en la escuela, poco le importa si ésta depende del municipio, del gobierno regional, provincial o del nacional o si el registro civil depende del Ministerio del Interior o de algún gobierno provincial o si los impuestos son tasas municipales, rentas del Estado o tributos municipales.

Bajo este principio, el Sector Público asume él mismo el costo de su complejidad y distribución administrativa y política, y se muestra como uno solo simplificando así la vida de la sociedad a la que debe servir.



## C. Dimensiones

Normalmente la Interoperabilidad es estudiada por medio de dos dimensiones:

- Estandarización e Implementación. La primer dimensión es la que la divide según los diferentes planos de conocimiento de las organizaciones (Tecnológica, Informacional, Organizacional, Político-Legal y Socio-Cultural).
- La segunda dimensión la divide según los tipos de actividades y recursos con la que se ha encarado su tratamiento (Marco de Interoperabilidad, Contexto, Acciones y Gobernanza).

La Interoperabilidad Tecnológica tiene como objetivo también permitir que los sistemas de información puedan intercambiar mensajes asegurando las exigencias de calidad, seguridad y nivel de servicio, cubre los aspectos técnicos para relacionar sistemas de información y servicios, que incluye aspectos claves como interfaces abiertas, servicios de interconexión, software de integración de datos, presentación e intercambio de datos, accesibilidad y seguridad de servicios, asegurando que los datos intercambiados sean entendibles por todo sistema que no fuera inicialmente desarrollado para esto, a esto último llamamos interoperabilidad semántica , que en resumen es la capacidad de los sistemas de combinar los datos provenientes de otras fuentes y procesarlos adecuadamente.

Para lograr la interoperabilidad tecnológica interinstitucional del estado es requisito indispensable la interoperabilidad Legal-

Organizacional, la cual tiene como objetivo lograr que las organizaciones puedan aprovechar la información provista por otros para desarrollar sus procesos de negocio que redunden en beneficio de los usuarios.

Las administraciones requieren para poder llevar adelante todas estas actividades de una estructura legal que las habilite (y les exija) a realizarlas. Por lo tanto, debe mantenerse todo el aparato legal que habilite y facilite el intercambio de información entre organismos, asegurando el cumplimiento de toda la normativa existente y garantizando los derechos de todas las partes, la adecuación y creación de los marcos jurídicos y normativos es fundamental para el desarrollo de la interoperabilidad.

A pesar que el intercambio de información entre organismos de la administración pública existe hace mucho, la digitalización de la información y su desarrollo masivo por las exigencias del GE son relativamente nuevos.

Marco de Interoperabilidad, es el conjunto de especificaciones que las administraciones deben acatar en pos de la interoperabilidad.

El alcance y contenido de los diferentes marcos depende del grado de madurez de los mismos y del contexto.

Para terminar decimos entonces en el contexto de Interoperabilidad se ubican todos los componentes que deben ser reconocidos y tenidos en cuenta dada su injerencia: leyes, normativas,

marcos de referencia, infraestructura informática, capacidades institucionales, recursos informáticos, etc.

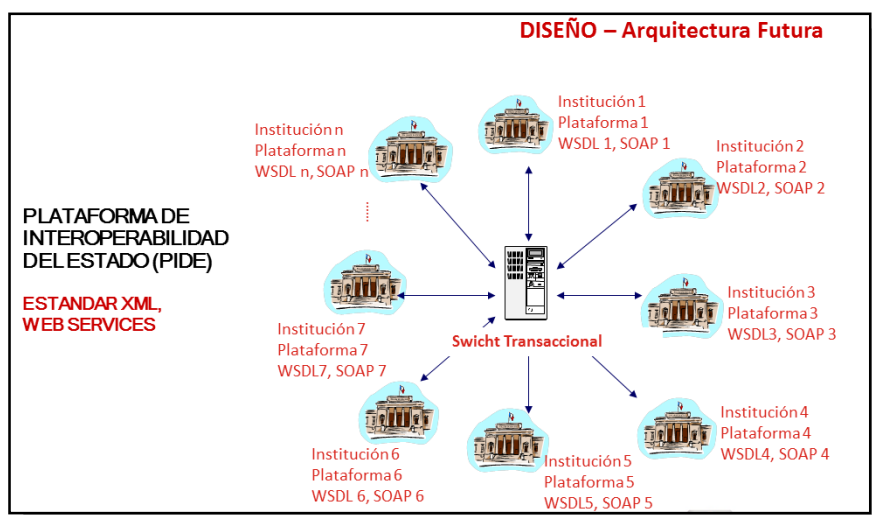
Una cantidad numerosa de aspectos que deben ser adecuados o desarrollados coordinadamente para alinearse a los componentes específicos de la interoperabilidad.

### 1.2.2.7. Plataforma de interoperabilidad

Conjunto de políticas técnicas y especificaciones del gobierno para alcanzar coherencia de los sistemas de la interoperabilidad y de información a través del sector público. E-GIF del Reino Unido

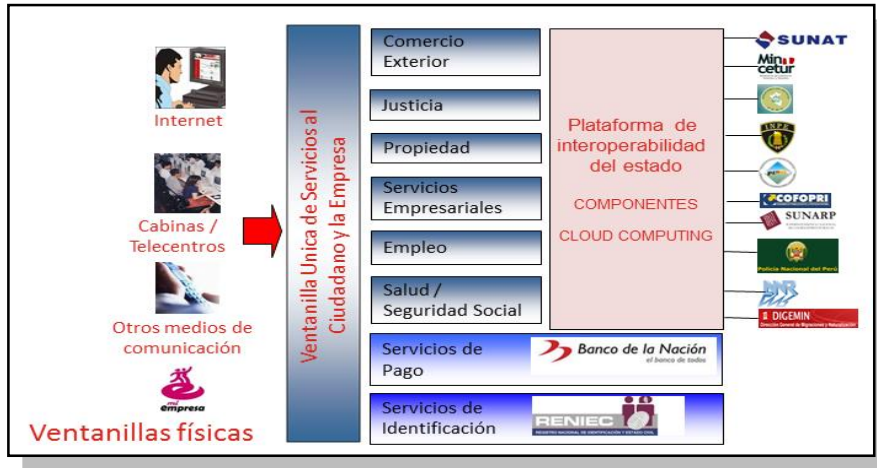
El 18 de octubre de 2011 se lanzó oficialmente la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).

**Gráfico 3. Tecnología de Interoperabilidad del Estado.**



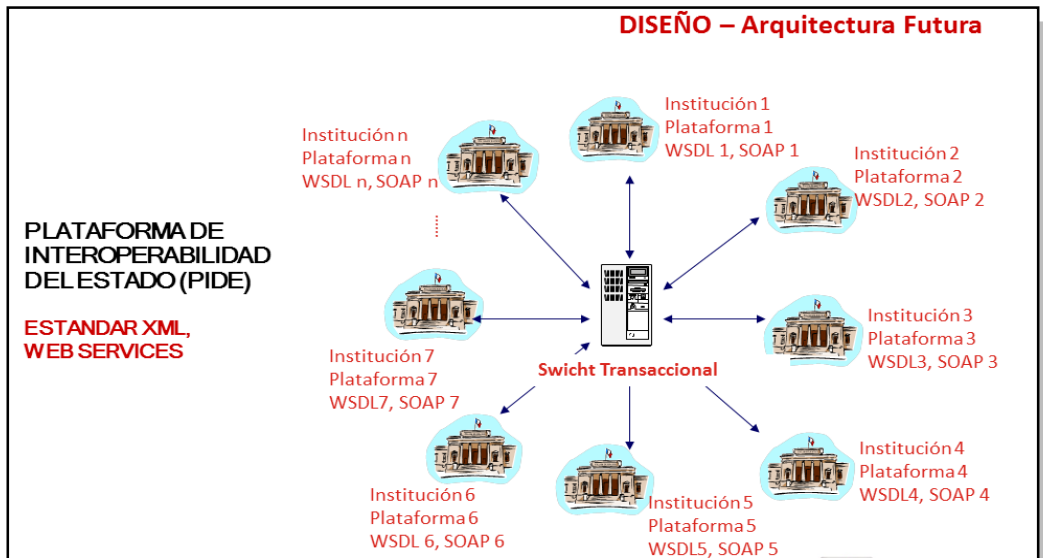
Fuente: ONGEI – 2013

**Gráfico 4. Plataforma de Interoperabilidad Interinstitucional.**



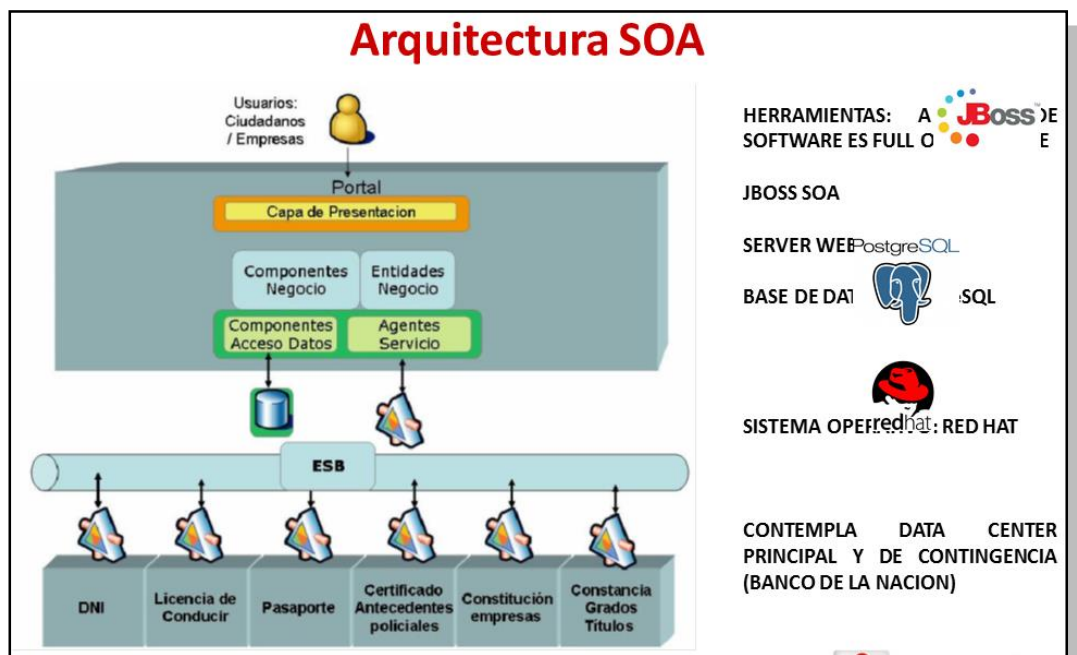
Fuente: ONGEI – 2013 La autoria, del gráfico.

**Gráfico 5. Arquitectura de integración de Plataforma Tecnológica .**



Fuente: ONGEI – 2013

**Gráfico 6. Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano.**



**FUENTE: ONGEI 2013**

**HERRAMIENTAS:** Son varias las herramientas utilizadas en el desarrollo de la infraestructura y los servicios que se tienen hasta el momento:

**SOFTWARE:**

MODULO SOA: EL Módulo SOA ha sido desarrollado en JBOSS SOA y SERVER WEB JBOSS.

BASE DE DATOS: Las bases de datos se han desarrollado haciendo uso de PostgreSQL.

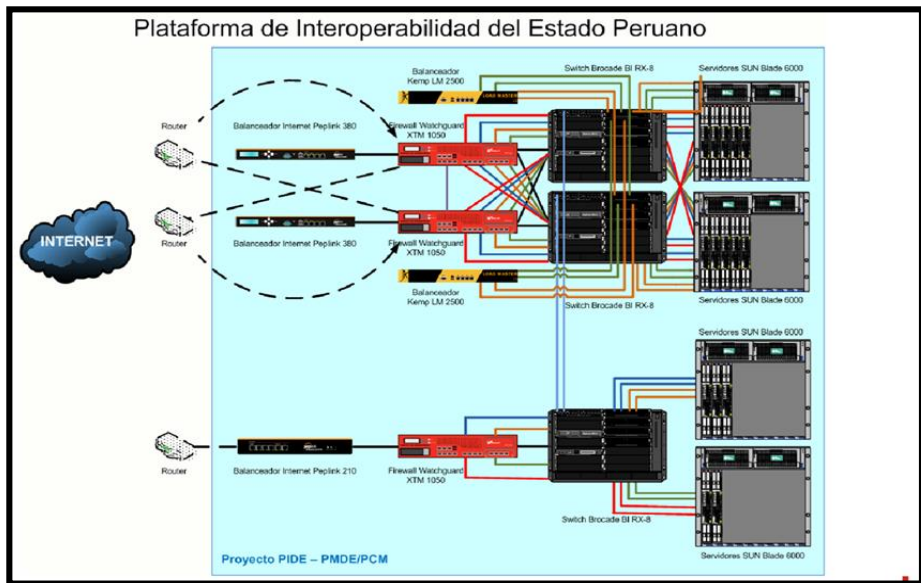
SISTEMA OPERATIVO: El sistema operativo utilizado es el RED HAT

**HARDWARE:**

SERVIDORES, BALANCEADORES DE CARGA, FIREWALLS, SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO SAN, LIBRERIAS ROBOT, OTROS.

CONSORCIO A CARGO DE LA IMPLEMENTACION: IDEASOFT (URUGUAY), T&G (PERU), SSA SISTEMAS (PANAMA)  
 CONTEMPLA DATA CENTER PRINCIPAL Y DE CONTINGENCIA (BANCO DE LA NACION)

**Gráfico 7. Arquitectura PIDE del Estado Peruano.**



Fuente. ONGEI 2013.

**Gráfico 8. Mejor Servicio al Ciudadano.**



Fuente: ONGEI 2013

### 1.2.3. Normativa sobre e-gobierno

a. **Ley N°27658** Promulgada el 29 de Enero del 2002.

En ella, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización, con el objetivo de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano (El Peruano -2002)

#### **Finalidad**

Obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, para lograr una mejor atención ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Se busca alcanzar un Estado:

- Al servicio de la ciudadanía.
- Con canales efectivos de participación ciudadana.
- Descentralizado y desconcentrado.
- Transparente en su gestión.
- Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- Fiscalmente equilibrado.

b. **Decreto Legislativo N°1026.** Publicado en junio del 2008.

Establece el Régimen Especial Facultativo para los Gobiernos

Regionales y Locales que deseen implementar procesos de Modernización Institucional Integral.

### **Finalidad**

Facultar a los Gobiernos Regionales y Locales a implementar un proceso de modernización institucional integral para:

- Mejorar los servicios a la ciudadanía.
- Potenciar el desarrollo de su jurisdicción.
- Hacer efectivo el traslado de recursos humanos del gobierno nacional a los gobiernos regionales y locales, en el marco del proceso de descentralización.
- El proceso de modernización institucional integral comprende aspectos de:
  - Reestructuración.
  - Simplificación administrativa.
  - Orientación a resultados.
  - Mejora de la calidad del gasto, y Democratización.

c. **Ley N° 29158.** Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, recoge entre sus principios el del servicio al ciudadano, asegurando que sus actividades se realizarán con eficacia, eficiencia, simplicidad de la gestión, inclusión y equidad, así como la participación y



transparencia de manera que los ciudadanos tengan acceso a la información.

**d. Resolución Ministerial Nº 081 – 2003 – PCM.**

Mediante la cual se crea la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI).

**e. Resolución Ministerial Nº 274 – 2006 – PCM.**

Aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, que tiene como objetivo general *“Desarrollar capacidades y servicios de alta disponibilidad asociados a procesos, en los que participen una o más instituciones, y sean accedidos desde una ventanilla única de forma que permita reducir los tiempos de procesamiento de solicitudes, propicien el desarrollo de los ciudadanos, mejoren la competitividad institucional y la transparencia del Estado, mediante el uso intensivo de Tecnología de Información y Comunicaciones”*.

**f. Resolución Ministerial Nº 61 – 2011 – PCM.**

Aprueban Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico [ONGEI – 2011)].

**g. Decreto Supremo Nº 063 – 2007 – PCM.**

“Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia de Consejo de Ministros, aprobándose la existencia de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática; órgano especializado, encargado de dirigir como ente rector el Sistema Nacional de Informática y de implementar la Política

Nacional de Gobierno Electrónico [Presidencia del Consejo de Ministros 2007).

**h. Decreto Supremo N° 031 – 2006 – PCM.**

Aprueba el plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú: La Agenda Digital Peruana contiene lineamientos, objetivos y estrategias sobre la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en los diversos sectores de la sociedad peruana como infraestructura de comunicaciones, desarrollo de capacidades humanas, programas sociales, sectores de servicios de producción, gobierno electrónico y relaciones internacionales (PCM – 2011)

**i. Decreto Supremo 048 – 2008- PCM.**

Mediante el cual se aprueba la reestructuración de la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, la Agenda Digital Peruana”.

**j. Resolución Ministerial 346 – 2008- PCM.**

Mediante la cual se aprueba el Reglamento Interno de la Comisión Multisectorial Permanente para el Seguimiento y Evaluación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información, la Agenda Digital Peruana”:

**1.2.4. La Administración Pública en el Perú.**

Tal como se menciona en las teorías revisadas anteriormente, está bajo la responsabilidad de los órganos que conforman la estructura del estado peruano; el poder ejecutivo, los ministerios, los gobiernos

regionales y locales ; como también los Organismos Públicos Descentralizados; el Poder Legislativo; el Poder Judicial; los Organismos que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía y las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia. La normativa o leyes con que contamos son las siguientes:

- Ley del Procedimiento Administrativo General LEY N° 27444
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658
- Ley N°. 26922 Ley marco de descentralización

#### **1.2.5. La Sociedad de la Información.**

Se define como un sistema económico y social donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso, que representa una oportunidad para nuestra sociedad

El fortalecimiento de la sociedad de la Información y del conocimiento (SIC), en el Perú está a cargo de la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú (CODESI), organismo que es un colectivo multisectorial y multidisciplinario encargado de hacer el seguimiento del cumplimiento de los objetivos estratégicos y las acciones contenidas en dicho plan (CODESI 2011).

El Plan de desarrollo de la sociedad de la información denominado también Agenda Digital, tiene como visión “Transformar a la sociedad peruana en una sociedad de la información y conocimiento, activa y productiva. Integrada democrática, abierta, inclusiva y con la capacidad de brindar igualdad de oportunidades a todos”.

Dentro de los objetivos planteados por la Agenda Digital se tiene el Objetivo N° 7, que tiene el propósito de promover una administración pública de calidad orientada a la población.

Para ello plantea como estrategias:

1. Impulsar la interoperabilidad entre las instituciones del estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad.
2. Proveer a la población información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios disponibles.
3. Desarrolla e implementar mecanismo para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado.
4. Implementar mecanismos para mejorar la seguridad de la información.
5. Mejorar las capacidades de los funcionarios públicos y de la sociedad, para acceder y hacer uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico.

## CAPITULO II

### DISEÑO Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 2.1. Hipótesis.

“La participación ciudadana hace efectivo el uso de los servicios de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Cajamarca”.

#### 2.2. Operacionalización de las Variables.

##### 2.2.1. Identificación de las variables.

- X= Participación Ciudadana
- Y= Uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico (UEGE).

$$Y: F(X). \quad UESGE =F (PC)$$

##### 2.2.2. Conceptualización de las variables.

Las variables sujetas de estudio son:

- **Participación ciudadana:** Acciones de integración de la ciudadanía a los procesos de gestión municipal.
- **Servicios de gobierno electrónico:** Servicios de apoyo a la gestión pública apoyados en el uso de herramientas de tecnologías de información y comunicación.

### 2.3. Unidades de análisis

- Los servicios de gobierno electrónico implementados en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- La participación de la ciudadanía en la estrategia de gobierno electrónico.

**Tabla 1. Unidades de Análisis.**

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
<p>Uso Efectivo de los Servicios de Gobierno Electrónico <b>(UEGE)</b></p>	<p>UEGE: Uso Efectivo de los Servicios de Gobierno Electrónico.</p> <p>Son servicios de gobierno electrónico todos aquellos servicios basados en el uso de tecnologías de información y comunicación, que tienen como objetivo facilitar el acceso a la información y la mejora en la eficiencia y eficacia de la administración y gerencia pública en la atención al ciudadano.</p>	<p>Servicios de gobierno electrónico (Automatización de trámites, sistemas de información, Web Site, Ventanilla de Atención Al Cliente, Sistema de Video vigilancia para Seguridad Ciudadana) implementados en la Municipalidad Provincial de Cajamarca que son utilizados de manera efectiva.</p>
<p>Participación Ciudadana <b>(PC)</b></p>	<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA.</p> <p>Conjunto de acciones de la ciudadanía que permitirán o no lograr que la estrategia de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Cajamarca sea exitosa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de ciudadanía que conoce sobre gobierno electrónico en el Perú.</li> <li>• Porcentaje de ciudadanía que hace uso de los servicios de gobierno electrónico.</li> <li>• Porcentaje de población con acceso a la plataforma tecnológica.</li> <li>• Identificación de causas o motivos por los cuales la ciudadanía no hace uso de los servicios de e- gobierno.</li> <li>• Grado de confianza en los servicios de gobierno electrónico para promover la democracia, transparencia y descentralización.</li> </ul>

## **2.4. Población y muestra.**

La población del estudio está representada por los actores que interoperan con los servicios de gobierno electrónico que provee la Municipalidad Provincial de Cajamarca, representados por toda persona mayor de edad, que según el Censo 2007 del Instituto Nacional de Estadística e Informática, son 107784 personas (mayores de 18 años)

Esta población será estratificada de acuerdo al tipo de rol que asumen como, ciudadanos, representantes de la sociedad civil (universidades, colegios profesionales, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales entre otros), representantes de empresas privadas y funcionarios públicos.

### **2.4.1. Selección y tamaño de la muestra**

Se planteó la muestra teniendo en cuenta una población total de 107784 ciudadanos que pueden asumir el rol de ciudadanos comunes, representantes de la sociedad civil, representantes de la empresa privada y los mismos funcionarios públicos que son los responsables de manejar los servicios de gobierno electrónico.

Para la selección de la muestra se utilizó el método de la tabla de Fisher – Arkin – Colton. Con un margen de error del 10%.

**Tabla 2. Tabla de Fisher - Arkin - Coltón**

<b>% de error Pob. Total</b>	<b>± 1%</b>	<b>± 2%</b>	<b>± 3%</b>	<b>± 4%</b>	<b>± 5%</b>	<b>± 10%</b>
<b>N</b>	<b>n(1)</b>	<b>n(2)</b>	<b>n(3)</b>	<b>n(4)</b>	<b>n(5)</b>	<b>n(10)</b>
20 000	6 667	2 222	1 053	606	392	100
25 000	7 143	2 273	1 064	610	394	100
50 000	8 333	2 381	1 087	617	397	100
100 000	9 091	2 439	1 099	621	398	100
+ de 100 000	10 000	2 500	1 111	625	400	100

**Fuente: Murray – Larry- 2009.**

Según la tabla2, para una población mayor a 100000, con un error del 10% correspondería una muestra de 100 personas. Por lo tanto, asumiremos que el tamaño de la muestra es: n=100 actores de la muestra.

#### **2.4.2. Estratificación de la muestra:**

En este trabajo de investigación se analizó la participación ciudadana y como determina el uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico, se analizó a la ciudadanía desde los diferentes roles que cumplen en la sociedad, como: Ciudadano común; Representantes de la sociedad civil; Empresa privada; Funcionarios públicos.

El porcentaje de probabilidad de división de la población lo trabajamos con el muestreo de juicio, pues desconocemos las cantidades proporcionales de los grupos de interés en relación a la población total, sin embargo conocemos de manera empírica las prioridades de atención a los tipos de ciudadanos identificados.



**Tabla 3. Estratificación de la muestra.**

<b>SISTEMA ESTRUCTURAL</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>SUB-MUESTRA</b>
Ciudadano común	64671	60%	60
Representantes de la sociedad civil.	16167	15%	15
Empresa privada.	12934	12%	12
Funcionarios públicos	14012	13%	13
Total	107784	100%	100

**Fuente: Elaboración Propia**

## **2.5. Tipo de investigación.**

El tipo de investigación realizada es de tipo social, descriptivo, porque se ha trabajado la descripción detallada de cada una de las variables sujetas de estudio, para conocer como la participación ciudadana hace uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico.

## **2.6. Diseño metodológico.**

Metodológicamente el estudio comprende:

- Recopilación y generación de información.
- Estudio y análisis de la problematización para lograr su delimitación e identificación de variables.
- Análisis y Discusión de resultados.

## **2.7. Objeto de estudio.**

La ciudadanía y la manera del uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

## **2.8. Ubicación del trabajo de Investigación.**

El presente estudio se realizó en el ámbito de la región de Cajamarca, se inició en el mes de junio del año 2011 y culminó en el mes de marzo del 2014 y comprende:

## **2.9. Estudio y análisis preliminar del problema para lograr su delimitación e identificación de variables.**

Según Ley N° 27658, se declara al Perú en proceso de modernización, el estado peruano viabiliza este proceso creando la ONGEI Y CODESI, para el fortalecimiento de la Sociedad de la Información y la ejecución de la estrategia de Gobierno Electrónico en las instituciones públicas del estado.

El primer espacio de acercamiento entre ciudadano y gobierno lo constituyen las Municipalidades que ejercen el gobierno local y en cuya responsabilidad recae el desarrollo de toda la ciudadanía; la mismas que cada día cobra mayor papel protagónico en la propuesta de modernización del estado que implica mejoras en la descentralización, democracia y transparencia.

Se realiza entonces el estudio de “La participación ciudadana para determinar de qué manera hacen uso efectivo de los servicios de gobierno electrónico que la Municipalidad Provincial de Cajamarca desarrolla para la mejora de la atención al ciudadano”.

## **2.10. Recopilación y generación de información de las variables**

### **identificadas.**

Ha consistido en adquirir información de fuentes secundarias, encuestas, entrevistas y visitas varias a la Municipalidad Provincial de Cajamarca, para poder observar y analizar los avances obtenidos en materia de gobierno electrónico y el grado de participación de la ciudadanía. Se realizó en 3 niveles:

#### **a) A nivel Nacional.**

En el Capítulo II se muestra la información referida a todo el proceso y estrategia de gobierno electrónico a implementar en toda entidad pública para el mejoramiento de la administración pública; para ello se establece un marco normativo, una Agenda Digital para el desarrollo de la sociedad de la información y se propone la participación activa de la ciudadanía en todo proyecto a implementar desde sus inicios para asegurar su efectividad pues son ellos quienes son los beneficiarios directos.

#### **b) A nivel de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.**

La recopilación de la Información en este nivel obedece a la necesidad de identificar:

- La plataforma tecnológica con que cuenta la municipalidad provincial de Cajamarca para implementar los servicios de gobierno electrónico.
- Identificar y caracterizar los sistemas de información que se utilizan.

- Identificar el nivel de gobierno electrónico en que se encuentra la Municipalidad Provincial de Cajamarca, así como identificar aquellos factores que contribuyen a su avance como aquellos que la dificultan.

**c) A nivel de Ciudadanía.**

Se ha recopilado información sobre el grado de participación de la ciudadanía, las limitaciones que tiene al acceder a los servicios de gobierno electrónico, su grado de conocimiento y el grado de participación en el desarrollo de gobierno electrónico, considerando los diferentes roles que está asumiendo en el proceso de participación ciudadana (ciudadano común, empresario, funcionario público y representante de la sociedad civil)

**2.11. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

La recolección de datos inherentes al tema de investigación, se ha llevado a cabo en dos etapas:

Recopilación de información de fuentes secundarias.

- Aplicación de 4 encuestas y 1 entrevista; como instrumentos de recolección de datos; con el objetivo de caracterizar los servicios de gobierno electrónico y corroborar si la información obtenida de fuentes secundarias, es vigente.

Las encuestas estuvieron dirigidas a:

- Ciudadanos comunes.

- Funcionarios públicos.
- Empresarios.
- Representantes de la sociedad civil.

Y la entrevista estuvo dirigida al responsable de la Oficina de Informática de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

## **2.12. Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados**

Para el procesamiento de datos se hizo uso de la herramienta de Software, Microsoft Excel, y se realizó un análisis estadístico porcentual.

Para el análisis e interpretación de resultados se utilizarán los métodos de análisis y síntesis; inducción, deducción y comparación.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN.**

#### **3.1. RESULTADOS**

##### **3.1.1. De los Servicios de e-gobierno implementados en la MPC.**

La Implementación de los servicios de gobierno electrónico en la MPC, está liderada por la Oficina General de Informática y Sistemas, por tanto hemos creído conveniente realizar el análisis de la oficina en mención para conocer y analizar el posicionamiento necesario dentro de la estructura organizacional de la institución para la toma de decisiones, así como también los recursos con que cuenta para hacer que los servicios de gobierno electrónico sean funcionales y efectivos.

##### **3.1.1.1. Situación Actual de la Oficina General de Informática y Sistemas**

Según el plan operativo de la Oficina General de Informática y Sistemas y de acuerdo a la entrevista que sostuviéramos con su actual Gerente General, la coyuntura política favorece la

implementación de servicios de gobierno electrónico, reconoce la importancia de mejorar la agilidad y eficiencia de los procesos sin embargo las barreras del modelo burocrático que impera en la Administración pública obstaculiza dificultan los procesos de selección de proveedores y adquisición de los recursos de tecnologías de información y comunicación para la implementación de los servicios de e-gobierno.

Otra de las dificultades encontradas, es la obsolescencia de los recursos informáticos con lo que se cuenta actualmente, sabemos que día a día la tecnología ofrece soluciones innovadoras, y es necesario que para lograr la tan anhelada interoperabilidad globalizada, se hace necesario mantener actualizada la plataforma tecnológica, esta obsolescencia da lugar a la lentitud en el funcionamiento de los Sistemas de Información, los mismos que se encuentran a un nivel de automatización básica de tareas, pero que sin embargo en un futuro pueden ser mejorados, vale mencionar que por el momento a pesar de las restricciones tecnológicas que se tiene, los sistemas de información son aceptados y valorados tanto por el personal que labora en la institución como por la ciudadanía en general, pues reconocen la disminución en los tiempos de atención, tal como veremos en el análisis que se muestra más adelante.

Para terminar este resumen de la visión general de la situación actual de la oficina que lidera la implementación de servicios de gobierno electrónico damos a conocer uno de los

proyectos que ha causado mayor impacto en la provincia de Cajamarca, el sistema de videocámaras de vigilancia, el cual se ha implementado para dar mayor seguridad a la ciudadanía.

Ahora veremos algunos datos detallados correspondientes a la situación actual de la Oficina de Informática, recursos con que cuenta y la situación de cada sistema de información.

**A. Localización y dependencia estructural y/o funcional de la Oficina General de Informática y Sistemas.**

La Oficina General de Informática y Sistemas, es el ente responsable de ejecutar los procesos operativos orientados a brindar soluciones que permitan a las diferentes áreas optimizar el uso de los equipos, el procesamiento y transmisión de información, depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia Municipal y se encuentra a cargo de un Director designado por Resolución de Alcaldía.

**Análisis.** El posicionamiento de la Oficina General de Informática y Sistemas en la estructura orgánica, favorece la gestión de la implementación de los servicios de e-gobierno ya que mantiene relación directa con la Gerencia Municipal, que es el Órgano de Dirección de más alto nivel administrativo, esta situación favorece las gestiones necesarias, así como la sensibilización que sea necesario dar para poner en marcha los proyectos de mejora de atención al ciudadano.



**B. Recursos Humanos.**

**Tabla 4. Personal de la oficina de informática y sistemas de la MPC**

<b>Recursos Humanos</b>	<b>Cantidad</b>
Director	01
Secretaria	01
Asistente	01
Desarrollo de Sistemas	02
Administrador de Portal Web	01
Soporte y Tecnologías	07
Redes y Comunicaciones	02
Practicantes Desarrollo de Sistemas	02
Total	17

**Fuente: Municipalidad Provincial de Cajamarca- OGI.**

**Análisis.** Del total de personal que labora en la OGI, podemos observar que el 18% del personal cumple funciones administrativas y el 82% cumple funciones técnicas, operativas, podemos apreciar también que el 40% del personal está asignado a tareas de soporte y tecnologías, y tan solo el 12 % realiza tareas de desarrollo de sistemas de información, consideramos que para poder mejorar los sistemas de información, el área de desarrollo debería fortalecerse con más personal calificado, esta preocupación es compartida con el gerente de la OGI, quien menciona que

se encuentra en la búsqueda de personal con las habilidades y capacidades necesarias para el desarrollo de sistemas de información a nivel de interoperabilidad en línea.

### C. Recursos Informáticos y Tecnológicos Existentes

**Tabla 5. Lista de equipos de hardware con que cuenta la OGI.**

<b>HARDWARE</b>	<b>Cantidad</b>
Computadora de Escritorio	10
Servidor	8
Servidor ranqueable	1
Servidor compatible	3
Impresora Multifuncional	3
UPS	3
Sistemas de aire acondicionado	2
Patch Panel para cat. 5e	2

**Fuente: Municipalidad Provincial de Cajamarca-OGI.**

**Análisis.** El número de equipos de cómputo asciende a 10, al parecer es una cantidad insuficiente para el total de personal con que cuenta la oficina, 17 personas en total; sin embargo una vez más hacemos mención a las 7 personas que realizan la labor de soporte técnico, generalmente el

personal de soporte técnico no hace uso de equipos de cómputo para sus labores, sin embargo se considera necesario tener equipos de prueba para dar soporte en la misma área de informática y no causar incomodidades a los usuarios de otras áreas.

**D. Software.**

**Tabla 6. Lista de software con que cuenta la OGIS.**

<b>SOFTWARE</b>	<b>Cantidad</b>
Sistema Operativo Windows 7	10
<b>Herramientas de Oficina</b>	
Microsoft Office 2010	10
Acrobat Reader X	10
<b>Manejadores de Base Datos</b>	
Mi SQL	2
<b>Herramientas de Desarrollo</b>	
Java	2
Eclipse	2
<b>Otros</b>	
Joomla	1

**Fuente: Municipalidad Provincial de Cajamarca- OGIS.**

**Análisis.** El software utilizado técnicamente cumple los requerimientos técnicos para implementar servicios de gobierno electrónico; sin embargo creemos que el manejador de base de datos MYSQL, podría ser reemplazado en un futuro por un manejador de base de datos corporativo como

es Oracle, pues brinda soporte de transacciones, estabilidad, escalabilidad y soporte multiplataforma que en un futuro podría dar lugar a implementar una Arquitectura de Procesos Orientada a Servicios.

Vemos también que el área carece de un Antivirus Corporativo, software de gran importancia para mantener los sistemas protegidos de ataques cibernéticos e invasión de virus informáticos.

#### **E. Equipos de Conectividad**

**Tabla 7. Equipos de Conectividad con que cuenta la OGI**

<b>EQUIPOS DE CONECTIVIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Switch de 08 puertos	2
Switch de 24 puertos	1
Switch de 48 puertos	1
Switch Timer Programable con tapa gris	1
Switch KBM	1
Router modem + Acces Point de 4 puertos	5
Router + switch conectados al servicio de fibra óptica	2
Switch con 04 salidas de video y teclado y mouse y una entrada de video teclado y mouse	1

**Fuente: Oficina General de Informática y Sistemas de la MPC.**

**Análisis.** Consideramos que los equipos de conectividad son insuficientes para atender las necesidades actuales; sin embargo como mencionamos anteriormente el uso de la fibra óptica dará lugar a la innovación de toda la infraestructura de redes y comunicaciones garantizando un mejor soporte al acceso a internet, correo electrónico e interoperabilidad interna y externa.

#### **F. Unidad de Desarrollo de Sistemas (UDS)**

La UDS, no cuenta con suficiente personal para el cumplimiento de sus objetivos, lo que resulta difícil cubrir los requerimientos de sistemas o aplicativos de las diferentes áreas; esto se debe a los cambios permanentes de personal que se viene presentando.

No existe una Base de Datos corporativa diseñada siguiendo un Modelo de Base de Datos estándar, motivo por el cual existe información redundante como es el caso de la tabla proveedores en la que aparece registrado varias veces un mismo proveedor, algo similar sucede con la tabla de ciudadanos, entre otras tablas.

Las Bases de Datos y los Sistemas de Información no cuentan con la documentación respectiva (Modelo de Base de datos por ejemplo), a excepción de los manuales de usuario, lo que dificulta su administración y mantenimiento.

La información esta almacenada en diferentes base de datos: Mysql, Oracle, FoxPro y Access. Por ejemplo los

sistemas administrativos usan como base de datos Mysql, mientras que parte de la información de registros civiles está en Oracle y otra parte en Mysql. Lo cual dificulta la administración, mantenimiento y resguardo de la información manejada por la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

La red actual con la que cuenta la MPC no es la adecuada ya que es una red improvisada, lo que origina problemas de comunicación entre la Base de Datos y los sistemas que hacen uso de ella.

#### **G. Unidad de Soporte y Tecnologías**

Existe una plataforma tecnológica inestable, esto se debe a la gran variedad de equipos, así como a la obsolescencia de los mismos, ya que actualmente se tiene un gran número de equipos Pentium 4 con memoria RAM de hasta 256 Mb, los cuales por su misma antigüedad presentan problemas físicos, lo que dificulta solucionar los problemas de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el menor tiempo.

No se cuenta con presupuesto necesario para adquirir hardware, herramientas y accesorios de cómputo, lo que dificulta renovar, sustituir y repotenciar los equipos obsoletos que tienen en las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

No existe una normatividad, estándares o políticas de seguridad; que guie correctamente o restrinja la manipulación de los equipos de cómputo y comunicaciones, y evite colapsos en la institución y la caída del internet.

#### **H. Centro de Atención al Ciudadano (CAC)**

El CAC, es el centro estratégico de uso de los servicios de gobierno electrónico, es aquí donde el gobierno Municipal ofrece un lugar especial para atender al ciudadano; podemos observar que se han hecho denotados esfuerzos para mejorar la atención al ciudadano partiendo incluso desde el momento en que se logra ingresar, pues se cuenta con un sistema de emisión de tickets para ser atendido, y también cómodos asientos en donde la ciudadanía puede esperar su turno, el cual se muestra en 2 pantallas de televisión de 42", tal cómo se muestra en las fotografías adjuntas.

El CAC a pesar de los esfuerzos valorados por la población en la mejora de la atención al ciudadano, presenta algunas dificultades tales como:

- La ubicación que no favorece el reconocimiento por parte de la ciudadanía.
- El presupuesto asignado al CAC no es suficiente para realizar mejoras en cuanto a la implementación de los módulos con mobiliario y equipos más sofisticados; además, dificulta ejecutar un Plan de Capacitación

Continua del personal, cuyos resultados permita realizar una atención de calidad.

- Desde el punto de vista de producción, es necesario implementar acciones que den un valor agregado a todos los servicios que brinda la Municipalidad a través del CAC, como: Trámite documentario en línea, entrega a domicilio de partidas (nacimiento, matrimonio y defunción), licencias de funcionamiento y construcción, certificados diversos, en un tiempo record menos de los considerados en el TUPA. Para tal fin, las áreas correspondientes, deben remitir los actos administrativos al CAC, siendo éste el responsable del inicio y término de los procedimientos conforme lo prescribe la normatividad.

### **3.1.1.2. Los Sistemas de Información con que se cuentan.**

#### **A. El Sistema de Gestión de Trámite Documentario de la MPC, tiene muchas limitaciones:**

- No funciona el historial a fin de hacer el seguimiento para determinar la situación actual del trámite en consulta.
- Genera varios números de expediente para un solo procedimiento.
- Es demasiado lento en la búsqueda de registros.
- No emite reportes estadísticos de ningún tipo.



- No cuenta con un espacio para almacén de actos administrativos.
- No permite adjuntar los expedientes virtualmente.
- En consecuencia, el sistema no permite cumplir con la Ley de la Simplificación Administrativa.

**B. El módulo de Licencias de Construcción.**

- No cuenta con un sistema específico que facilite el trámite de los procedimientos que corresponden a la Subgerencia de Licencias de Construcción, Desarrollo Urbano y Catastro.
- Es sumamente urgente la actualización del TUPA: revisión de los costos y aplicación de la normatividad relacionado con la simplificación administrativa a muchos procedimientos.

**C. El sistema de Emisión de Partidas.**

- Ha logrado disminuir los tiempos de atención, y ahora es posible entregar una partida en tan solo horas.

**D. Sistema de Gestión Administrativa Municipal.** Sistema que controla desde el calendario de asignación de presupuesto por área o proyecto teniendo el control de gastos y además realizando requerimientos vi web acortando el proceso de los requerimientos de 2 semanas, a que se realice de inmediato generando ordenes de ingreso y salida de lo solicitado.

- E. Sistema de Seguimiento de Proyectos.** Sistema que permite realizar el seguimiento y alimentar por toda el área de infraestructura, presupuesto y contabilidad inicia desde la etapa de Pre inversión hasta la supervisión y la liquidación de obras.
- F. Sistema de Procesos de Selección.** Registro de participantes hasta el otorgamiento de la buena pro en las licitaciones realizadas en la MPC
- G. Sistema de Requerimientos de Bienes y Servicios.** Requerimiento de bienes y servicios de consultas directas.
- H. Sistema de Licencias de Funcionamiento.** Permite tener el control de todo el proceso de licencias de funcionamiento hasta la generación del mismo.
- I. Sistema de Personal.** Permite el registro de todo el personal de la MPC controlando los diferentes rubros y permisos.
- J. Sistema de Planillas.** Controla la generación de depósitos bancarios hasta la elaboración de planillas.
- K. Sistema de Gestión de Carnet de Sanidad.** Permite el registro y control del carnet sanitario y la emisión del mismo en línea. <http://200.60.12.35/histclinica/>
- L. Sistema de Administración Tributaria de Cajamarca (SATCAJA).** Sistema de apoyo en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, tributos administrativos, infracciones de tránsito, predios.

El Servicios de administración tributaria de Cajamarca se encuentra operativo y responde a las necesidades de atención rápida y eficiente que requieren los ciudadanos.

**M. Sistema de Gestión Municipal.** Este sistema da la facilidad y comodidad a los proveedores para que hagan el seguimiento de sus cheques.

**N. El sitio Web de la Municipalidad Provincial de Cajamarca,** se desarrolló con el objetivo de mantener informada a la población sobre los avances de la gestión municipal en Curso, así como también con la posibilidad de brindar servicios en línea.

Podemos listar los servicios que se brindan a través del portal:

**a. Módulo Municipalidad.** Módulo en el que se obtiene información sobre la organización, misión, visión, alcalde, regidores, gerencias y subgerencias.

### Gráfico 9. Módulo Municipalidad



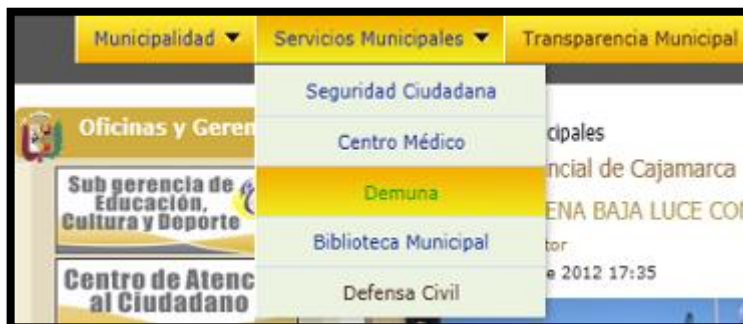
Fuente: WebSite de la MPC.

**b. Módulo de Servicios Municipales.**

En este módulo podemos encontrar el acceso a información de los servicios que se brinda en las

oficinas de seguridad ciudadana, centro médico, Demuna, Biblioteca Municipal y defensa civil.

**Gráfico 10. Módulo de Servicios Municipales**



**Fuente: WebSite de la MPC.**

**Gráfico 11. Información de la Demuna**



**Fuente: WebSite de la MPC.**

### **c. Módulo de Transparencia Municipal.**

Acá se encuentra información sobre los datos de contacto de las autoridades, los instrumentos de gestión, información presupuestal de los proyectos de inversión, presupuesto participativo, pagos al personal, información de los gastos en contratos publicitarios, la agenda diaria de ejecución de actividades oficiales y acceso a formularios gratuitos que facilitan trámites al ciudadano.

**Gráfico 12. Módulo de Transparencia Municipal**



**Fuente: Web Site de la MPC**

**d. Módulo Nuestra Cajamarca.**

Muestra información histórica y geográfica de la provincia de Cajamarca.

**Gráfico 13. Módulo Nuestra Cajamarca**



**Fuente: WebSite de la MPC.**

**e. Módulo de Correo Institucional.**

Ofrece un acceso al correo institucional solamente del personal que labora en la municipalidad.

**Gráfico 14. Acceso al correo institucional**



Fuente: WebSite de la MPC.

**f. Contáctanos:**

Da un espacio para poder hacer consultas y enviar mensajes a la gestión.

**Gráfico 15. Espacio para enviar mensajes al gobierno local.**

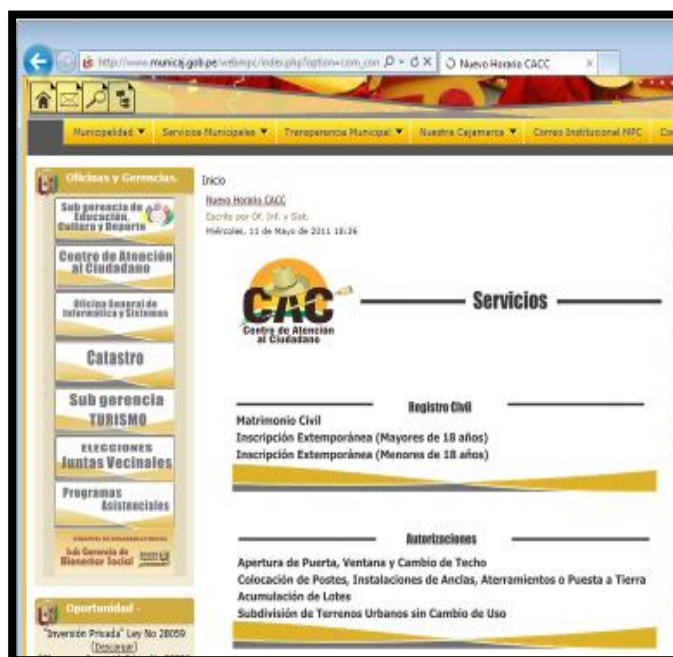


Fuente: WebSite de la MPC.

## g. Módulo de Información de Oficinas

Del mismo modo encontramos acceso a los servicios de información de la Oficinas y Gerencias, como la Sub gerencia de Educación Cultura y Deporte; Centro de atención al ciudadano; Oficina General de Informática y Sistemas; Oficina de Catastro; Sub Gerencia de Turismo; Elecciones de Junas Vecinales y Programas Asistenciales y la Sub Gerencia de Servicios asistenciales

Gráfico 16. Trámites a realizar en el CAC



Fuente: WebSite de la MPC.

h. Módulo Oportunidad. En este ítem encontramos oportunidades laborales en diferentes figuras como

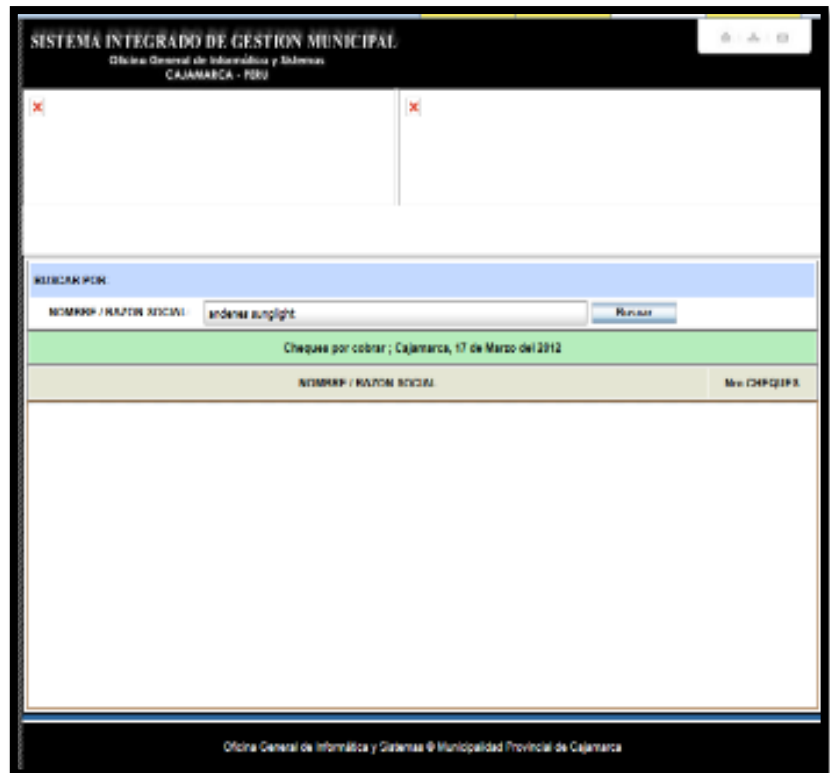
CAS, contrataciones, Licitaciones, contratos a proveedores, etc.

**i. Módulo de Servicios en Línea.**

En este espacio encontramos la propuesta de realizar consultas al sistema de transporte urbano, consulta de cheques, compras municipales y consulta de licencias, sin embargo estos servicios no están activos.

Encontramos también el acceso al sistema de Gestión Municipal y el acceso al Sistema Electrónico de Adquisición y contrataciones del Estado Bienes/Servicios.

**Gráfico 17. Sistema de Gestión Municipal**



**Fuente: WebSite de la MPC.**



- j. **Sitios de interés.** Acceso a portales del estado .

**Gráfico 18. Sitios de interés.**



**Fuente: WebSite de la MPC.**

- k. **Sitio de la Sub Gerencia de Turismo.**

<http://www.municaj.gob.pe/turismo/es/index.html>

**Gráfico 19. Web de la Gerencia de Turismo**



**Fuente: WebSite de la MPC.**

En este espacio se promocionan los servicios turísticos que brinda nuestra provincia de Cajamarca, su riqueza histórico cultural y natural; así también se presta

espacios para aquellas empresas vinculadas con esta actividad socioeconómica, ayudando al empresario Cajamarquino a difundir los servicios que presta y al mismo tiempo brindando información garantizada al turista

## Gráfico 20. Información Turística



Fuente: WebSite de la MPC.

### I. Otros.

Encontramos otros accesos a sitios de interés como es información de proyectos de impacto para la población como el proyecto de “Acondicionamiento y Manejo Integral de la Sub Cuenca del Rio San Lucas” en el distrito de Cajamarca, noticias de la gestión actual y mapa satelital de la provincia de Cajamarca.

**Gráfico 21. Noticias de la Gestión Actual.**



**Fuente: WebSite de la MPC**

**I. Sistema de Tele Vigilancia de Seguridad Ciudadana del Distrito de Cajamarca**

Consiste en dar seguridad ciudadana con el uso de video cámaras instaladas en diferentes puntos de la ciudad, para ello se trabajó con la empresa Minera Yanacocha, a través de la Asociación los Andes de Cajamarca.

Técnicamente el proyecto consiste en la instalación de un anillo óptico, micro canalización y canalización aérea, instalación de postes, sistema de comunicación mediante

fibra óptica, sistema de video vigilancia fija, sistema de video vigilancia para las unidades móviles del serenazgo y la policía nacional del Perú y centro de control de emergencia y seguridad. Para la instalación de las video cámaras se coordinó con la empresa de servicios Hidrandina, para que las cámaras sean instaladas en los postes de fluido eléctrico. (Ver fotografía).

**Fotografía 1. Videocámara instalada.**



**Fuente: Elaboración Propia**

Al término del estudio se contaba con 42 videocámaras instaladas por medio aéreo y subterráneo en diferentes puntos estratégicos de la ciudad. Ver tabla siguiente:

**Tabla 8. Ubicación de Cámaras de Vigilancia**

	<b>Ubicación de las Cámaras de Vigilancia</b>
1	Jr. 11 de Febrero con Jr. Revilla Pérez
2	Jr. Del Batan con Jr. Sabogal
3	Jr. Mejillones con Jr. Chanchamayo
4	Jr. Marañón con Jr. Tarapacá
5	Jr. Tarapacá con Jr. Amazonas
6	Jr. Apurímac con Jr. Chanchamayo
7	Jr. Amazonas Con Jr. Leguía
8	Jr. Santa Teresa con Jr. Sor Manuela Gil
9	Jr. Fraternidad con Jr. San Salvador
10	Jr. Jequetepeque con Jr. Bambamarca
11	Jr. Jequetepeque con Jr. Chanchamayo
12	Serenazgo ( Chanchamayo y Jr. San Mateo)
13	Av. 13 de Julio con Jr. Ucayali
14	Jr. Tarapacá con Jr. Amalia Puga
15	Puente Huánuco
16	Jr. Huánuco con Jr. Cruz de Piedra
17	Jr. Antenor Orrego con Jr. Petateros
18	Parque la Madre
19	Jr. Prolong. Petateros con Jr. Quiñonez
20	Jr. Cruz de Piedra con Av. Perú
21	Parque San Luis
22	Plazuela Horacio Zevallos
23	Av. Argentina Cdra. 3
24	Jr. Cueva de los Tayos con Av. Universitaria
25	AV. San Martin con Pse. Santa Rosa
26	Jr. Ayacucho con Av. Vía de Evitamiento
27	Av. Los Héroes ( Plazuela Bolognesi)
28	Av. Héroes del Cenepa. con Av. Independencia
29	Av. Héroes del C. Con Av. La Paz
30	Av. Héroes del C. AV. Alfonso Ugarte
31	Av. Industrial con Av. De Evitamiento Sur
32	Av. Atahualpa - Av. Viat. ( Ovalo Musical )
33	Av. Atahualpa con Jr. Reyna Farge.
34	Av. Evitamiento Norte con Jr. Angamos
35	AV. Independencia con Jr. Bolívar
36	Puente Sullana
37	Jr. Dos de Mayo con Iglesia Santa Apolonia
38	Jr. Cruz de Piedra con Jr. Comercio
39	Jr. Dos de Mayo con Jr. Amalia Puga
40	Av. Hoyos Rubio frente al Restaurante la Campiña
41	Capac Nan
42	Jr. Loreto y Av. Perú

Las imágenes captadas por estas videocámaras son enviadas a través de fibra óptica a la central de video vigilancia con sede en la Municipalidad de Cajamarca donde se cuenta con 12 terminales y 18 monitores desde donde los responsables del monitoreo pueden alertar a Serenazgo como la Policía Nacional del Perú sobre las ocurrencias del caso.

La vigilancia ciudadana se realiza las 24 horas de día, para lo cual se cuenta con personal que labora por turnos, este personal trabaja bajo estrictas medidas de seguridad, pues están constantemente vigilados por seguridad y el acceso al área de trabajo es totalmente restringido, sin embargo para efectos de este estudio se logró contar con el permiso correspondiente para ingresar.

### **Fotografía 2. Centro de Video Vigilancia.**



**Fuente: Elaboración Propia.**

❖ **Servicios de Internet Inalámbrico.**

Se ha logrado dotar de internet inalámbrico a las municipalidades de la Encañada y la Asunción, contribuyendo así a la ampliación de acceso a la tecnología y a la interoperabilidad entre instituciones del gobierno local para optimizar los servicios de atención al ciudadano.

En cuanto a la población cajamarquina, ya son más de 300 familias las que gozan de este servicio, disminuyendo así la brecha digital que antes existía en Cajamarca.

Para concluir esta parte de identificación de los servicios de gobierno electrónico resumimos los puntos más importantes.

**Análisis sobre los servicios de gobierno electrónico que presta la municipalidad.**

- La Oficina General de Informática trabaja en la mejora e implementación de servicios de gobierno electrónico partiendo de la mejora de la atención al ciudadano y en pro de la buena gestión actual; sin embargo el trabajo realizado no es coordinado con la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática ya que esta última no lidera la implementación de la estrategia de gobierno electrónico en la Municipalidad, aun cuando está es el primer espacio de acercamiento entre ciudadano y gobierno.

- La deficiente y burocrática administración pública entorpece el proceso de implementación de servicios de gobierno electrónico, ya que en el caso de la adquisición de la plataforma tecnológica (hardware, software y equipos de conectividad) que dará soporte a los servicios, el proceso ha tardado aproximadamente 1 año.
- Para el caso de los sistemas de video vigilancia se ha logrado agilizar el proceso con el apoyo de la empresa Minera Yanacocha, a través de la Asociación Los Andes, quienes han apoyado al desarrollo de proyectos del Sistema de Video vigilancia con S/.6000000.
- Los existentes sistemas de información ayudan en el registro de la información, lo que es un gran apoyo para los trabajadores pues tienen la facilidad de administrar mejor la información; sin embargo estos requieren de mejoras óptimas para no solo hacer registro de información sino también seguimiento interno y online; con esto se lograría que el ciudadano pueda conocer y realizar trámites desde donde se encuentre sin necesidad de trasladarse hasta la Municipalidad, hacer largas colas y esperar horas de horas.
- Para el tema de mejoramiento de acceso a la conectividad, internet, la Municipalidad ha logrado dotar de acceso a los distritos de la Encañada y la Asunción, esto representa un gran



avance en la generación de espacios para coordinación interinstitucional, pues se puede lograr coordinación comunicación a través del correo electrónico, esto sin mencionar que la población de Cajamarca cuenta ya desde hace mucho con el servicios de internet inalámbrico, constituyéndose como uno de los departamentos con mayor cobertura del servicios de internet, lo que facilita que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de información que provee la Municipalidad a través de su portal Institucional.

- La funcionalidad del portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, está dirigida a proporcionar información de la gestión actual, orientación de trámites, y facilidad de acceso a otros portales del gobierno donde se puede realizar operaciones en línea, mas no para ser un medio por el cual se puedan realizar operaciones en línea y mucho menos transacciones, en todo caso solamente el Sistema de Gestión Municipal es el único Sistema que funciona en línea y al que se puede tener acceso desde la dirección. <http://200.60.12.35/requerimiento/frmcompras.php?page=&pagina=4>. Un proyecto de impacto para la seguridad ciudadana es el de Servicios de Tele vigilancia; su funcionamiento ha logrado contribuir al trabajo eficiente de serenazgo y la policía nacional del Perú, quienes logran llegar a tiempo para cumplir su trabajo, evitando delitos o poniendo a disposición de la

justicia a los responsables de actos que atentan contra la seguridad de la ciudadanía cajamarquina.

- En conclusión identificamos *la implementación de servicios de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Cajamarca se encuentra en el nivel más básico, es decir el de automatización de sistemas de información.*

### **3.1.2. De la Variable Participación Ciudadana.**

Para medir el grado de involucramiento de la Participación Ciudadana en el Uso efectivo de los Servicios de Gobierno Electrónico, se aplicó una encuesta a los ciudadanos del distrito de Cajamarca, la encuesta se estratifico en 4 tipos de ciudadanos:

- **Ciudadano común.** Es aquel ciudadano requiere algún servicios de la municipalidades para interés solo y únicamente de su persona o del entorno que lo rodea.
- **Empresa.** Se ha tomado en cuenta a los representantes de empresas que también formarían parte de la participación ciudadana y con quienes se considera importante articular en calidad de proveedores, o en calidad de clientes como es en el caso del portal turístico que brinda espacios de difusión, y marketing para promocionar sus negocios.

- **Representantes de la sociedad civil.** Consideramos acá a todos aquellos representantes de grupos de ciudadanos que velan por los derechos y bienestar de sus sociedades.
- **Funcionario Público.** Se ha tomado en cuenta la percepción de los funcionarios públicos como parte de la ciudadanía participativa, cuya opinión consideramos importante ya que nos puede brindar una visión objetiva de la situación y uso de los sistemas de información en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

### 3.1.3. Resultado de encuestas aplicadas a los ciudadanos.

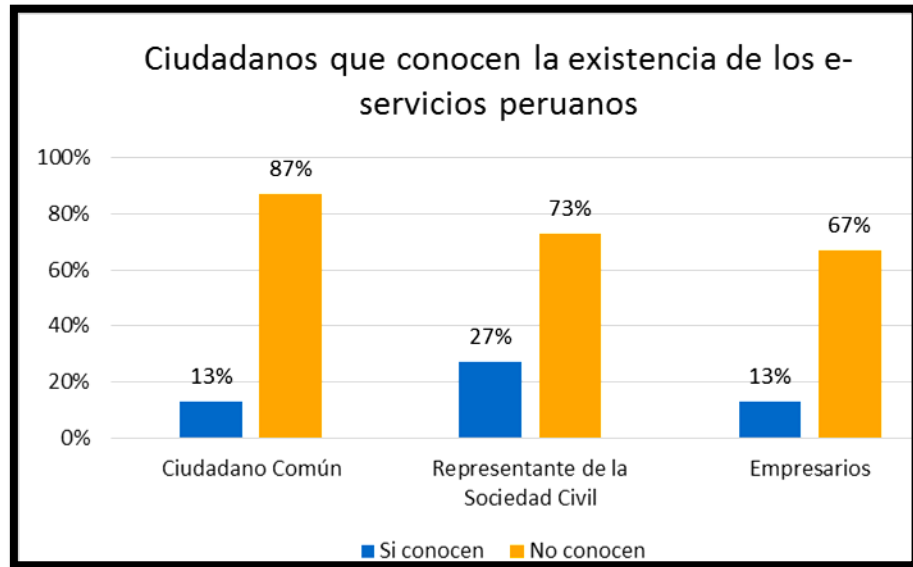
- ❖ **Conocimiento sobre los servicios de e-gobierno que implementa el gobierno peruano.**

**Tabla 9. Ciudadanos que conocen los e-servicio del gobierno peruano.**

Opción	Ciudadano Común	Representante de la Sociedad Civil	Empresarios
Si conocen	13%	27%	13%
No conocen	87%	73%	67%
Total	100%	100%	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos-Elaboración Propia.**

**Gráfico 22. Ciudadanos y conocimiento de los servicios de e-gobierno.**



**Fuente:** Encuesta aplicada a ciudadanos-Elaboración propia.

**Análisis.** Según el cuadro mostrado, el mayor porcentaje de la ciudadanía desconoce los servicios de e- gobierno peruano, mientras que los representantes de la sociedad civil con un 27% y un 13 % de ciudadanos comunes y empresarios, manifiestan su acercamiento al uso de los servicios de gobierno electrónico.

El alto porcentaje de desconocimiento de los servicios de e-gobierno por parte de los representantes de la sociedad del estado muestra la desarticulación casi total con el gobierno, lo que representa menos oportunidades para los ciudadanos que representan ya que desconocen los espacios que el estado está brindando para acercarse al ciudadano, para mantenerlo informado, para facilitar sus trámites entre otros.

Un 27% de los encuestados manifiesta conocer los servicios de e-gobierno que brinda Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado con el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), Portal Municipal y el Sistema de Gestión Fiscal.

El 83% de empresarios encuestados desconoce la existencia de los servicios de e-gobierno y un 17% afirma conocerlos. Estos datos muestran una vez más la desarticulación y falta de liderazgo entre la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y el gobierno local.

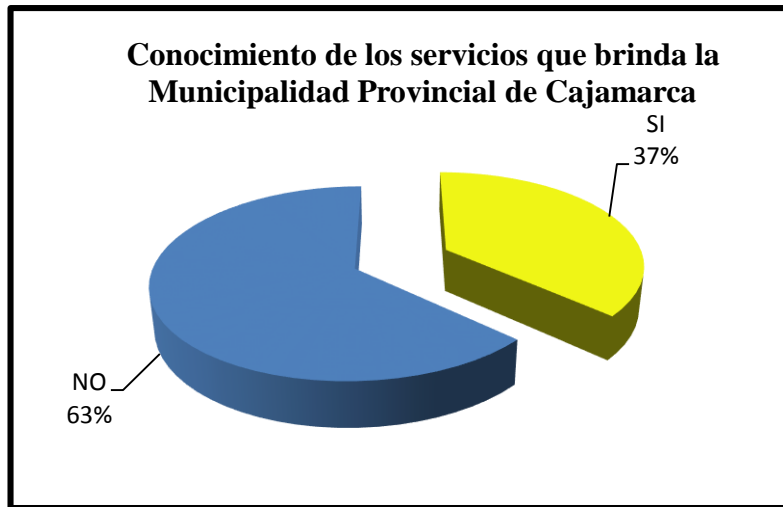
❖ **Porcentaje de ciudadanos comunes que conoce la existencia de servicios de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.**

**Tabla 10. Ciudadanía que conoce la existencia de los servicios de e-gobierno de la MPC.**

Opción	Total	Porcentaje
Si conoce	22	37%
<b>No conoce</b>	<b>38</b>	<b>63%</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos-Elaboración Propia.**

**Gráfico 23. Ciudadanía que conoce los e-servicio de la MPC.**

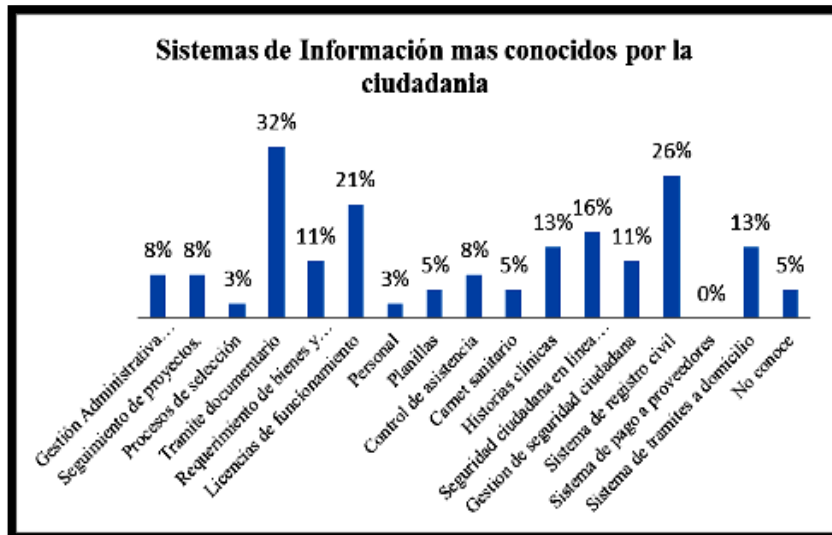


**Fuente:** Encuesta aplicada a ciudadanos-Elaboración Propia.

**Análisis.** El 37% de los ciudadanos encuestados afirman conocer de la existencia de los servicios de e-gobierno que brinda la Municipalidad, en comparación con el grado de conocimiento que presta la ONGEI, la Municipalidad ha logrado mayor difusión de sus servicios, sin embargo un 63% da a conocer que aún faltan mecanismos para concientizar a la población en la importancia de su uso.

❖ **Sistemas de Información más conocidos por la ciudadanía.**

**Gráfico 24. Sistemas de Información conocidos por la ciudadanía.**



**Fuente:** Encuesta aplicada a ciudadanos – **Elaboración propia.**

**Análisis.** Entre los sistemas más conocidos encontramos en primer lugar al Sistema de trámite documentario con un 32%, luego el sistema de Registro Civil o Emisión de Partidas y con un 21% el Sistema de Licencias de Funcionamiento, estos sistemas son con los que se trabaja en el Centro de Atención al Ciudadano, por lo que consideramos que la cercanía del ciudadano a estos sistemas a través de las ventanillas de atención da lugar a reconocer su existencia y su importancia.

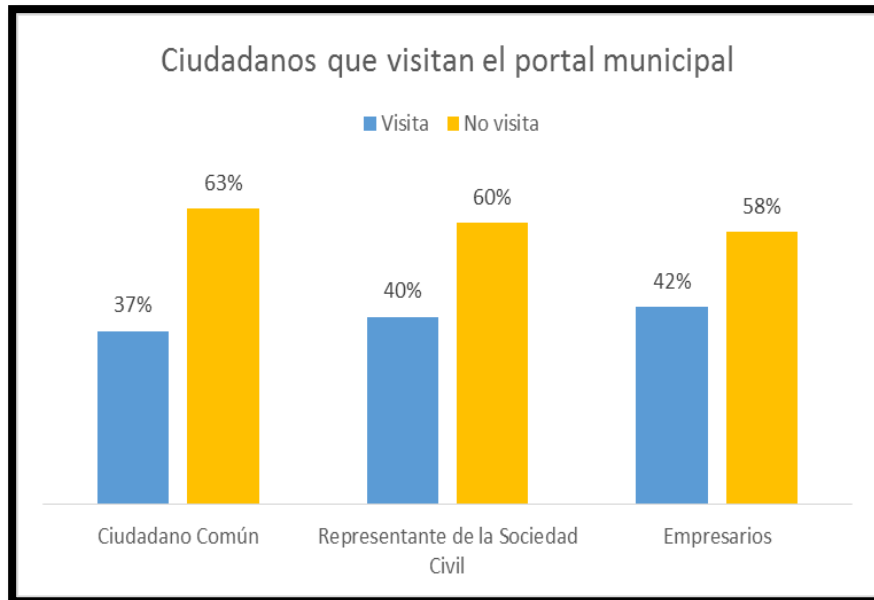
❖ **Porcentaje de visitas al portal municipal**

**Tabla 11. Ciudadanos que visitan el portal municipal**

Opción	Ciudadano Común	Representante de la Sociedad Civil	Empresarios
Ha visitado	37%	40%	42%
No ha visitado	63%	60%	58%
Total	100%	100%	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos – Elaboración propia.**

**Gráfico 25. Ciudadanos que visitan el portal municipal.**



**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos - Elaboración Propia**

**Análisis.** El 37% de la población afirma haber visitado el portal alguna vez mientras que un 63% afirma no haberlo visitado, los indicadores muestran que la ciudadanía no asume mayor participación en los asuntos del gobierno ni tampoco hace uso del internet para poder conocer o informarse sobre la situación actual del gobierno local.



El 63% de la población que no ha visitado el portal manifiesta haber desconocido su existencia hasta el momento de la realización de la encuesta.

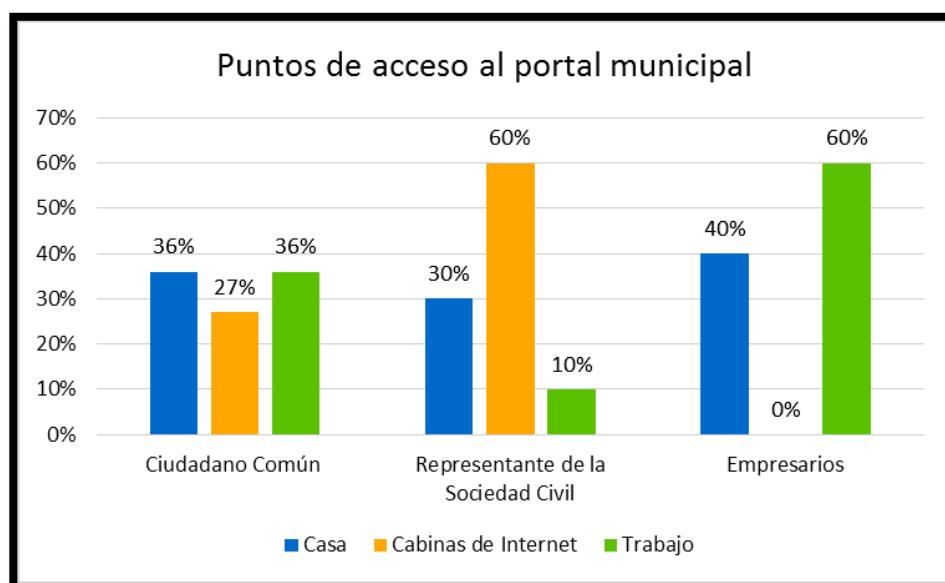
❖ **Puntos de acceso al portal municipal.**

**Tabla 12. Puntos de acceso al portal municipal.**

Lugar	Ciudadano Común	Representante de la Sociedad Civil	Empresarios
Casa	36%	30%	40%
Cabinas de Internet	27%	60%	0%
Trabajo	36%	10%	60%

**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos – Elaboración propia.**

**Gráfico 26. Puntos de acceso al portal Municipal.**



**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos – Elaboración propia.**

**Análisis.** Según el gráfico 36% de los ciudadanos acceden al portal municipal desde sus casas, 36% desde su trabajo y un 27 % desde cabinas de internet. Estos porcentajes demuestran que existen avances en la ampliación del acceso a conectividad o internet.

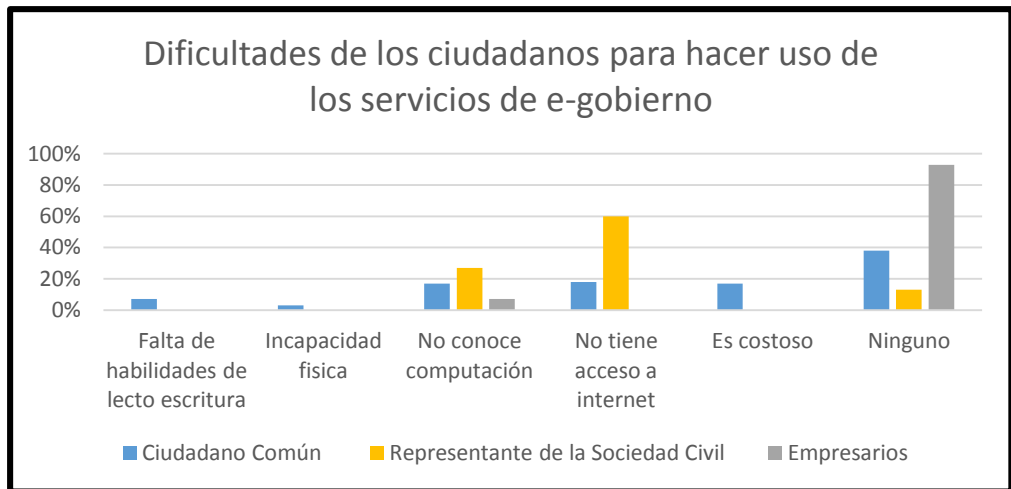
❖ **Dificultades que presenta la ciudadanía para poder hacer uso de los servicios de e-gobierno.**

**Tabla 13. Dificultades para hacer uso de los servicios de e-gobierno.**

Dificultades	Ciudadano Común	Representante de la Sociedad Civil	Empresarios
Falta de habilidades de lectoescritura	7%	0%	0%
Incapacidad física	3%	0%	0%
No conoce computación	17%	27%	7%
No tiene acceso a internet	18%	60%	0%
Es costoso	17%	0%	0%
Ninguno	38%	13%	93%

**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos – Elaboración propia.**

**Gráfico 27. Dificultades de los ciudadanos para usar los servicios de e-gobierno.**



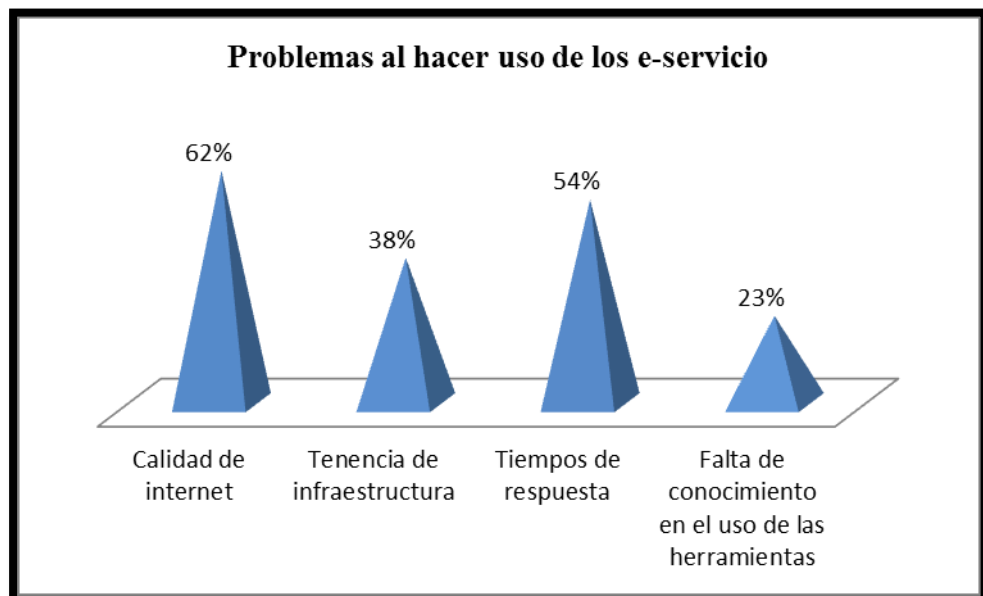
**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos – Elaboración propia.**

**Análisis.** Las dificultades que tienen los ciudadanos para hacer uso de los servicios de e-gobierno son 3 principalmente, primero el 18% de los ciudadanos encuestados afirma no tener internet, este es un problema de acceso a la conectividad, el cual va seguido de la falta de conocimiento en computación (17%) y lo costoso que puede demandar hacer uso de los servicios de e-gobierno desde la comodidad de su hogar si esto implica

comprar un equipo de cómputo y pagar por el acceso a internet, en el distrito de Cajamarca el 35% de la ciudadanía se encuentra en situación de pobreza y pobreza extrema según FONCODES – CAJAMARCA. En tanto la participación de un buen grupo de pobladores en el proceso de realizar gobierno electrónico se verá limitada.

❖ **Dificultades de los funcionarios públicos para hacer uso de los servicios de e-gobierno en relación a la plataforma tecnológica.**

**Gráfico 28. Problemas de los funcionarios públicos al hacer uso de los servicios de e-gobierno.**



**Fuente: Encuesta aplicada a ciudadanos – Elaboración propia.**

**Análisis.** Dentro de las dificultades que tienen los funcionarios públicos para hacer uso de los servicios de e-gobierno, encontramos que un 62% tiene dificultades con la calidad de acceso a internet, un 54% tiene dificultades con los tiempos de respuesta a las solicitudes de servicios, un 38% tiene dificultades con la tenencia de infraestructura tecnológica (computadoras

lentas, acceso a internet limitado, etc.) y finalmente 23% falta de conocimiento en el uso de las herramientas.

Estas estadísticas muestra que para lograr mayor participación de los funcionarios públicos en la estrategia de implementar servicios de e-gobierno es necesarios reforzar dos componentes, el primero mejorar la plataforma tecnológica con la que cuentan actualmente los funcionarios que cuentan con deficiencias en la plataforma tecnológica asignada y el segundo componente que corresponde a la capacitación de los funcionarios.

### **3.2. DISCUSIÓN**

La participación de la ciudadanía Cajamarquina en el proceso de modernización del estado, explícitamente en la estrategia de implementación de servicios de gobierno electrónico es mínima, la gran mayoría de ciudadanos desconoce los servicios de gobierno electrónico, desde los diferentes roles que ocupan ya sea como ciudadano común, empresario, representante de la sociedad civil y funcionario público.

Respecto a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI) que tiene como responsabilidad liderar la implementación de la estrategia de gobierno electrónico.

La mayoría de ciudadanos desconoce su existencia; y el trabajo que realiza la Oficina General de Informática de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, el mismo que se desarrolla por política propia; mas no por coordinación alguna con la ONGEI, pese a que las municipalidades son el primer espacio de contacto entre el ciudadano y gobierno.

De otro lado sobre los servicios de e-gobierno, encontramos sistemas de información que si contribuyen a la eficiencia y eficacia de las labores de los

funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca; sin embargo, estos se encuentran a un nivel básico; es necesario ir escalando niveles.

La siguiente etapa sería lograr la integración de los sistemas de información y dar servicios de información y trámites en línea para posteriormente escalar a un nivel de transacciones en línea, con la posibilidad de que así se contribuya a la descentralización del estado, el cual es uno de los puntos que los ciudadanos apoyan, ellos consideran que el uso de los servicios de e-gobierno realmente contribuyen a la descentralización. Este es uno de los beneficios de los servicios de e-gobierno más reconocidos por la ciudadanía, pero podría ser mayor su acogida si se logra ampliar el acceso de conectividad para todos los ciudadanos y al mismo tiempo se logra un acompañamiento de difusión y capacitación en su uso.

En el tema de transparencia, los ciudadanos aún presentan desconfianza, por la corrupción que forma parte de la administración pública y que puede invadir los procesos automatizados; ellos afirman que la información puede ser manipulada a los intereses de los mismos gobernantes; específicamente algunos encuestados señalan que, en el caso de proyectos no se cuenta con la información económico financiera.

En resumen, la contribución de los servicios de e-gobierno a la transparencia queda en manos de los funcionarios públicos responsables de mostrar la información a un ciudadano escéptico y hasta desinteresado en temas del gobierno.

Con respecto a la democratización del estado, los servicios de e-gobierno podrían ser una herramienta de apoyo, si se amplían los puntos de acceso a conectividad y se difunda y capacite a los ciudadanos en su uso, ello permitirá que cada vez más ciudadanos estén bien informados y conozcan a sus autoridades y logren elegirlos con mayor criterio; sin embargo, si estos

dos componentes no se dan, existe el riesgo de generar aún brechas mayores tanto digitales como socioeconómicas y culturales.

Como resultado final del trabajo de investigación, afirmamos que la participación ciudadanía, actualmente no tiene mayor incidencia en la efectividad de los servicios de gobierno electrónico, porque desconocen la existencia de esta nueva forma de gobierno y de acercamiento al ciudadano; en tal sentido la ciudadanía no ejerce ninguna acción para favorecer o detener la implementación de los servicios de e-gobierno, nos encontramos frente a una ciudadanía totalmente pasiva, sin representantes de la sociedad civil que logren realizar coordinaciones efectivas para la mejora de los servicios, la única preocupación de la mayoría de los ciudadanos es pagar sus contribuciones y tributos a la municipalidad provincial o tener los documentos mínimos que se pueden necesitar para registrarse como ciudadano (Caso de emisión de partidas).

Sugerimos el trabajo conjunto entre Municipalidad Provincial de Cajamarca y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico, mejorar la plataforma tecnológica que se requiera para dar un mejor servicios y elevar el nivel básico en que se encuentran a un nivel de transacciones en línea, que sería lo ideal, ampliar el acceso a conectividad a los ciudadanos de menores recursos y fortalecer sus capacidades con proyectos de capacitación y difusión en el uso de servicios de e-gobierno para que realmente se dé un proceso de modernización del estado y se incorpore a la ciudadanía a una sociedad globalizada con mejores expectativas de calidad de vida..

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. CONCLUSIONES**

1. Los servicios de gobierno electrónico con que cuenta la Municipalidad Provincial se encuentran en un nivel básico, se cuenta solo con Sistemas de Información Automatizados y el Portal Institucional.
2. Los sistemas de información implementados en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, cumplen solo función informativa y de orientación, más no de seguimiento, no cumple con los requisitos técnicos para ser sistemas que funcionen en línea y que permitan la interoperabilidad entre gobierno y ciudadano, y que faciliten la simplificación administrativa.
3. Existe una brecha digital que impide que los ciudadanos participen de la nueva alternativa de gobierno electrónico dando lugar a una mayor brecha de participación ciudadana. La plataforma tecnológica con que cuenta el ciudadano común aún es insuficiente para lograr la igualdad de acceso a los servicios de gobierno; los funcionarios públicos de igual

manera, no todos cuentan con el acceso a equipos y conectividad que les permita tener un acercamiento a los servicios de e-gobierno; los representantes de la sociedad civil de igual manera; solo el 100% de los empresarios tienen acceso al uso de internet y a los equipos necesarios para dar soporte a los servicios de e-gobierno

4. Uno de los servicios que ha logrado impacto en la ciudadanía es la del Sistema de Seguridad de Video vigilancia que trabaja en equipo entre los vigilantes de la central de videocámaras de vigilancia, la policía nacional del Perú y Serenazgo.
5. La mayoría de ciudadanos desconocen de los servicios de e-gobierno, su relación entorno a ellos es indirecta, ya que son los funcionarios públicos quienes haciendo uso de los sistemas atienden las demandas de los ciudadanos. En el caso del acceso al Portal Web Institucional, solo el total de los empresarios conocen y hacen uso de él, para mantenerse informados sobre leyes o sobre la gestión municipal.
6. Tenemos una ciudadanía que manifiesta su mayor preocupación por cumplir con sus obligaciones tributarias y de pago y no de mantener comunicación con el gobierno.
7. La efectividad de los servicios de gobierno electrónico tiene como actores principales a los ciudadanos, que es a quienes sus objetivos van dirigidos, en tal sentido se reconocen dos aspecto importante para lograr la efectividad del uso, en principio el grado de conocimiento que tiene la ciudadanía sobre gobierno electrónico y las habilidades y conocimientos que implica el ser partícipes de este; y el acceso a la plataforma



tecnológica que se requiere para que realmente los servicios sean accedidos por la ciudadanía.

## **5.2. RECOMENDACIONES.**

- El principio de la interactividad entre ciudadano y municipalidad se da en el trámite de emisión de partidas; por lo cual recomendamos, el fortalecimiento de este servicio, realizando estudios de investigación sobre la implementación de plataforma tecnológica para atención en línea de las solicitudes de los ciudadanos.

## LISTA DE REFERENCIAS

- (ONGEI 2010). “Gobierno Electrónico y la Agenda Digital”. Presidencia del Consejo de Ministros.
- (ONGEI 2011) “Estrategia de Gobierno Electrónico”. Presidencia del Consejo de Ministros
- (Subirats, 2008). Joan Subirats, Daniel Innerarity Grau, José Tudela Aranda, Quim Brugué Torruella, Sergio Castel Gayán, Ignacion Celaya Pérez, Fernando Pindado i Sánchez, Fernando López Martín. “Participación Ciudadana... Para una Administración Deliberativa”. Gobierno de Aragón. 2008.
- (Briano, 2011). Juan Carlos V. Briano. “Sistemas de Información Gerencial”. Tecnología para agregar valor a las organizaciones. Prentice Hall/Pearson Educación, 2011.
- (Gutiérrez, 2010). Sergio Gutiérrez Garay. “Integración Social Digital”. Social Media Internet. Noviembre 2010.
- (Gil G, Mariscal A. y Ramírez H., 2008). José Ramón Gil García, Judith Mariscal Avilés y Fernando Ramírez Hernández. “Gobierno Electrónico en México”. Centro de Investigación y educación

superior de Telecomunicaciones-TELECOM CIDE – Año  
2008.Pág.1

- (Prieto Barragán, 2013). Tracy Alexandra Prieto Barragán. Tesis “Elementos A Tomar En Cuenta Para Implementar La Política De Mejor Atención Al Ciudadano A Nivel Nacional” Año 2013.
- (CLAD 2007). CLAD Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo 2008 Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Consulta: 13 de julio de 2012.
- (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile 2005). Gobierno Electrónico. El Caso de Chile.  
[http://www.bcn.cl/carpeta\\_temas/temas\\_portada.2005-11-14.7329717567](http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-11-14.7329717567)
- (ONGEI 2008). Modernización del Estado. Presidencia del Consejo de Ministros.
- (Portal Callao). Proyecto Ciudad Digital. Gobierno Regional del Callao. <http://www.regioncallao.gob.pe/regionCallao/>.
- (Lezama, 2009). Presentación del proyecto “Implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Ámbito de la Municipalidad Provincial de Cajamarca (Proyecto Cajamarca – Ciudad Digital)”. En el V Encuentro Nacional de Telecentros. Año 2009.
- (PCM, 2011). Presidencia del Consejo de Ministros – Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital 2.0”. Gobierno Peruano. 2011.

- (Ballón 2003). Eduardo Ballón. “Participación ciudadana en espacios locales”. Grupo Propuesta Ciudadana. Año 2003.
- (HONORES 2013). Jaime Honores. “Conferencia Magistral Sobre Gobierno Electrónico”. Ministerio de Trabajo del Perú. Lima 2013.
- (FITEL 2011). Presentación de Fitel. Portal de Fitel año 2011. <http://www.fitel.gob.pe/>.
- (ONGEI 2011) Estrategia de Gobierno Electrónico. Presidencia del Consejo de Ministros.
- (PCM, 2011). Presidencia del Consejo de Ministros – Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI. “ Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital 2.0”. Gobierno Peruano. 2011.Pág. 102.
- (PCM, 2007) Presidencia del Consejo de Ministros – Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI “Decreto Supremo N° 063 – 2007 – PCM.”
- (FITEL 2011).Visión, Misión y Objetivos de FITEL. Portal del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones. <http://www.fitel.gob.pe/contenido.php?ID=41>
- (FITEL 2008). Modernización de la Gestión Pública del Estado. Presidencia del Consejo de Ministros. Octubre del 2008.
- (Ballón 2003). Eduardo Ballón. “Participación ciudadana en espacios locales”. Grupo Propuesta Ciudadana. Año 2003.
- (Benavides Castro 2014). Benavides Castro, Cecilia María Lourdes. Tesis “El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño

de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores”. Año 2014.

- (Prieto Barragán, 2013). Tracy Alexandra Prieto Barragán. Tesis “Elementos A Tomar En Cuenta Para Implementar La Política De Mejor Atención Al Ciudadano A Nivel Nacional” Año 2013.

## **ANEXOS**

## PANEL FOTOGRAFICO

Fotografía 3. Ingreso al Centro de Atención al Ciudadano.



Fuente: Elaboración Propia.

Fotografía 4. Centro de Atención al Ciudadano.



Fuente: Elaboración Propia.

**Fotografía 5. Centro de monitoreo del Sistema de Videovigilancia.**



**Fuente: Elaboración Propia.**

**Fotografía 6. Funcionarios encuestados.**



**Fuente: Elaboración Propia.**



**Fotografía 7. Radioenlace Wifi para dotar de conectividad a la Encañada.**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Fotografía 8. Cerro Piruro.**



**Fuente: Elaboración Propia**