



**Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las
Entidades de la Administración Pública**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener
el grado de Magister en Gestión Pública por:**

Marisela Rita Granados Dávila

Carlos Raúl Jiménez Rodríguez

Eliana Desiré Villanueva Nole

Programa de la Maestría de Gestión Pública 2018-1

Lima, 19 de mayo de 2021

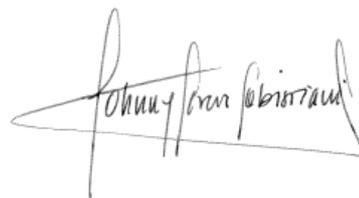
Esta tesis

Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública

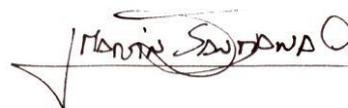
Ha sido aprobada.



Richard Moarri Nohra (Jurado)



Johnny García Sebastiani (Jurado)



Martín Santana Ormeño (Asesor)

Universidad ESAN

2021

Agradezco a Dios, por protegerme y guiarme siempre. A mí mamá, por ser el pilar de mi vida e impulsarme a ser mejor cada día, y a todas aquellas personas que con sus consejos y buenos deseos me motivan a seguir avanzando.

Marisela Rita Granados Dávila

A mí familia, por su apoyo en estos años de estudio, gracias por estar siempre a mí lado.

Carlos Raúl Jiménez Rodríguez

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mis hermanos por compartir momentos significativos conmigo, en especial a Pedro, por ser mi mentor y por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento; y a una persona mágica que es mi inspiración seguir adelante. A mis compañeros Marisela y Carlos, sin el equipo que formamos no hubiéramos logrado esta meta.

Eliana Desiré Villanueva Nole

Contenido

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Objetivos de la Investigación.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Delimitación de la Investigación.....	6
1.3.1. Alcance	6
1.3.2. Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL.....	9
2.1. Simplificación Administrativa	9
2.1.1. Definición	9
2.1.2. Dimensiones de la Simplificación Administrativa.....	12
2.1.2.1. Calidad de Servicio	13
2.1.2.2. Reducción de Costos.....	14
2.1.2.3. Reducción de Tiempo	15
2.1.2.4. Reducción de trámites y requisitos	16
2.2. La Mesa de Partes Virtual (MPV).....	18
2.2.1. Definición	18
2.2.2. Dimensiones de la MPV	18
2.2.2.1. Procedimientos de trámites documentales	19
2.2.2.2. Herramientas tecnológicas	20
2.2.2.3. Calidad de servicio.....	21
2.2.2.4. Reducción de Costos.....	21
2.2.2.5. Reducción de Tiempo	22

2.2.2.6. Reducción de trámites y requisitos	23
CAPÍTULO III: MARCO CONTEXTUAL	25
3.1. Contexto mundial y nacional	26
3.1.1 El Perú en los rankings de competitividad y de transformación digital... 26	
3.1.2 El impacto del Estado de Emergencia Sanitaria en la digitalización de los servicios brindados por las entidades públicas	28
3.2. ¿Qué se espera luego de la pandemia?.....	31
3.3. Sobre la implementación de servicios digitales en el Perú	34
3.3.1. La Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros	34
3.3.2. La Política Nacional de Transformación Digital	35
3.4. Marco normativo.....	36
3.4.1 La Ley del Procedimiento Administrativo General	36
3.4.2 El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.....	39
3.4.3 La Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497 en la implementación de la MPV	46
3.4.4 Simplificación Administrativa y Modernización de la Gestión Pública.....	50
3.5 Experiencias comparadas en la Prestación de Servicios Digitales y en la Implementación de la MPV	54
3.6 Sobre la implementación de la MPV	58
3.6.1 La Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial	59
3.6.2 El caso del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI	61
3.6.3 La Mesa de Partes Virtual del Ministerio de Educación.....	62

3.6.4	Conclusión: Algunas consideraciones para el diseño de una MPV	63
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN MODELO ESTANDAR DE MPV PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS		
67		
4.1.	Análisis de la necesidad de implementar un modelo estándar de MPV	67
4.2.	Propuesta de un modelo estándar de MPV que genere valor público	69
4.3.	Superación de las brechas existentes en el Estado	73
4.4.	Beneficios de la propuesta	76
4.5.	Impacto en la competitividad del país	80
4.6.	Sostenibilidad de la propuesta	81
CAPITULO V: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		
84		
5.1.	Tipo y Nivel de investigación	85
5.2.	Diseño y Justificación de la Investigación	85
5.3.	Población y Muestra	88
5.4.	Método de análisis de datos	89
5.5.	Descripción de Hipótesis	90
5.6.	Matriz de consistencia.....	90
5.7.	Validez y confiabilidad	91
5.8.	Justificación e importancia.....	92
5.9.	Limitaciones.....	92
CAPÍTULO VI: ANALISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....		
94		
6.1.	Discusión de los resultados de la investigación	94
6.2.	Resultado de la correlación entre las variables	103
6.3.	Resultado de la correlación entre las Variable Independiente con las Dimensiones de la Simplificación Administrativa	104

6.4.	Resultado de la correlación entre las Variable Simplificación Administrativa con las Dimensiones de la Mesa de Partes Virtual	105
6.5.	Resultado de la correlación entre la Dimensión Procedimiento de Trámites Documentales y la Simplificación Administrativa	106
6.6.	Resultado de la correlación entre la Dimensión Procedimiento de Herramientas Tecnológicas y la Simplificación Administrativa	107
CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE MPV		109
7.1	Lineamientos para la implementación del modelo estándar de MPV	109
7.1.1	Lineamiento 1: Desarrollo del marco normativo de la MPV estándar	109
7.1.2	Lineamiento 2: Rediseño de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe)	113
7.1.3	Lineamiento 3: Actualización del TUPA, de planes y políticas de las entidades públicas	115
7.1.4	Lineamiento 4: Migración de las entidades públicas a la MPV estándar	116
7.2	¿Cuáles son las condiciones para que las entidades públicas implementen la MPV estándar?	117
7.3	¿Cuáles son los riesgos de que las entidades públicas no implementen la MPV estándar?	120
CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		122
8.1	Conclusiones	122
8.2	Recomendaciones	126
BIBLIOGRAFIA		129

Lista de Cuadros

Cuadro 1 Gobiernos más Digitalizados en Latinoamérica al 2020	28
Cuadro 2 Análisis sobre la necesidad de implementar un modelo estándar de Mesa de Partes Virtual	68
Cuadro 3 Propuesta de un Modelo Estándar de Mesa de Partes Virtual para las Entidades Públicas	71
Cuadro 4 Indicadores sobre Gobernanza Digital.....	144

Lista de Figuras

Figura 1 Porcentaje de Personas que Iniciaron su Trámite Durante la Pandemia	146
Figura 2 Página Web México	147
Figura 3 Barra de Solicitudes.....	148
Figura 4 Trámites en Línea	149
Figura 5 Requisitos para el Trámite Elegido	150

Lista de Tablas

Tabla 1 Aspectos Positivos y Negativos del Sistema de Mesa de Partes del Poder Judicial.	60
Tabla 2 Aspectos Positivos y Negativos de la Mesa de Partes del INDECOPI.....	61
Tabla 3 Aspectos Positivos y Negativos del Sistema de Mesa de Partes del Ministerio de Educación	63
Tabla 4 Comparativo de las Mesas de Partes del Poder Judicial, Indecopi y Ministerio de Educación	65
Tabla 5 Correlación Items 1 y 3.....	94
Tabla 6 Correlación de los Items 2, 4, 25 y 26	95
Tabla 7 Correlación de los Items 5, 7 y 12	96
Tabla 8 Correlación de los Items 37, 31 ,36 y 39	97
Tabla 9 Correlación de los Items 6, 9 y 21	98
Tabla 10 Correlación de los Items 13, 14 y 17	99
Tabla 11 Correlación de los Items 16,15 y 17	100
Tabla 12 Correlación de los Items 20, 22 y 37	101
Tabla 13 Correlación de los Items 24 y 29	102
Tabla 14 Correlación de las variables	103
Tabla 15 Prueba Correlación entre la MPV (Variable Independiente) y las Dimensiones de la Simplificación Administrativa (Variable Dependiente).....	104
Tabla 16 Correlación entre la Variable Depediente y las Dimensiones de la Mesa de Partes Virtual	105
Tabla 17 Correlación entre la Dimensión entre el Procedimientosde Trámites Documentales y la Variable Dependiente.....	106

Tabla 18 Correlación entre Herramientas Tecnológicas y Simplificación

Administrativa..... 107

Lista de Anexos

Anexo 1	Resumen de las acciones en materia de simplificación Administrativa y transformación digital realizadas por entidades del Perú	143
Anexo 2	Resumen de la Atención de Tramites en Línea del Gobierno Mexicano	147
Anexo 3	Matriz de Consistencia	151
Anexo 4	Radioactivos de medición por cada pregunta	152
Anexo 5	Encuesta	153

MARISELA RITA GRANADOS DÁVILA

Mariselagd16@gmail.com



Abogada colegiada con más de 7 años de ejercicio profesional, con especialización en diversas materias del Derecho. Experiencia laboral brindando asesoría a diversas entidades públicas en temas relacionados a la normativa de Contrataciones del Estado, Derecho Administrativo, y Gestión Pública. Proactiva y de comunicación abierta, capaz de enfrentar con facilidad los retos que se me presenten. Dispuesta a contribuir en el logro de los objetivos de la empresa o entidad que me confíe una responsabilidad.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP

Oficina General de Asesoría Jurídica

febrero de 2021 a la

fecha

Asesora en materia legal

Asesoramiento legal a los órganos y unidades orgánicas de la entidad. Revisión de directivas, planes, manuales, así como de otros instrumentos de gestión formulados con el objeto de regular la gestión interna de la entidad. Elaboración de Informes Legales emitiendo opinión sobre las consultas realizadas por los diversos órganos y unidades orgánicas de la entidad respecto a dispositivos legales o actos administrativos.

PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES - PRONACEJ

Sub Unidad de Abastecimiento

noviembre de 2020 a enero de

2021

Asesora en materia legal

Elaboración de Informes Técnicos-Legales en el marco de la normativa de Contrataciones del Estado y el Derecho Civil. A cargo de la supervisión y seguimiento de la atención de las incidencias que se pudieran presentar en la etapa de ejecución contractual de los contratos derivados de los procedimientos de selección en amparo de la normativa de Contrataciones del Estado.

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO – INPE

Unidad de Logística

enero de 2020 a octubre

2020

Asesora en materia legal

Asesoría legal en temas referidos a las incidencias presentadas en la etapa de ejecución contractual de los contratos derivados de los procedimientos de selección. Implementación, modificación y actualización de las directivas, lineamientos, y demás normativa de gestión interna, correspondiente a los sistemas administrativos de la entidad. Encargada de supervisar la realización de la fiscalización posterior de los expedientes de contratación a cargo de la Unidad de Logística.

ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL - COFOPRI

**Oficina de Asesoría Jurídica
2020**

enero de 2017 a enero

Abogada

Asesoramiento legal a los órganos y unidades orgánicas de la entidad. Coordinación con la Alta Dirección sobre la atención de documentos vinculados a la normativa de Contrataciones del Estado y Derecho Administrativo. Revisión de directivas, planes, manuales, así como de otros instrumentos de gestión formulados con el objeto de regular la gestión interna de la entidad. Emisión de opiniones legales.

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO - OSITRAN

**Gerencia de Administración
2016**

marzo de 2016 a diciembre de

Asesora en materia legal

Encargada de revisar los proyectos de resolución de la Gerencia de Administración sobre temas de Derecho Administrativo y Contrataciones del Estado. Atención y revisión de proyectos de directivas y lineamientos internos sobre la gestión de la entidad. Revisión de los proyectos de contratos y/o adendas, remitidos por la Jefatura de Logística y Control Patrimonial para la suscripción de la Gerencia de Administración.

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - INEN

**Unidad de Adquisiciones
2016**

noviembre de 2015 a febrero de

Especialista en Contrataciones del Estado

Experiencia en la elaboración del estudio de posibilidades que ofrece el mercado para la atención de los distintos requerimientos remitidos por las áreas usuarias de la entidad para la adquisición de bienes y servicios. Coordinación con las áreas usuarias sobre la elaboración de los términos de referencia y especificaciones técnicas para la adquisición de bienes y servicios. Elaboración de bases administrativas de los procedimientos de selección, en el marco de la normativa de Contrataciones del Estado.

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN PARA LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN - SENCICO

Departamento de Abastecimiento

enero de 2015 a marzo de

2015 Especialista en Contrataciones del Estado

Elaboración de contratos y adendas derivados de los procedimientos de selección en el marco de la normativa de Contrataciones del Estado. Coordinación con las áreas usuarias sobre la elaboración de los términos de referencia y especificaciones técnicas para la adquisición de bienes y servicios. Elaboración de Informes Técnico-legales relacionados a la normativa de Contrataciones del Estado.

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO – OSCE

Sub Dirección de Supervisión y Monitoreo
2015 Abogada

junio de 2014 a enero de

Supervisión y seguimiento de los procesos de selección en cualquiera de sus etapas registradas en el SEACE. Análisis y revisión de la información remitida por las entidades públicas en el marco del procedimiento de selección para la emisión del respectivo Pronunciamiento, y de las actividades conexas o complementarias. Elaboración de informes, proyectos de directivas, comunicados, modificaciones normativas, así como de documentos de gestión referidos a las labores de supervisión.

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO – OSCE

Dirección del RNP

octubre de 2012 a junio de 2014

Especialista legal

Evaluación y seguimiento de los Recursos de Apelación presentados ante la Dirección del Registro Nacional de Proveedores - RNP. Elaboración de Informes Técnicos Legales y de Resoluciones de Nulidad. Redacción de Memorandos y Oficios, con el fin de dar respuesta a las cartas dirigidas a la Dirección del RNP provenientes de la PNP, la Procuraduría, los proveedores, etc.

FORMACIÓN PROFESIONAL

ESTUDIOS DE POSTGRADO

Universidad ESAN

Maestría de Gestión Pública (2018-2020).

Universidad Pompeu Fabra – UPF (Barcelona School of Management)

Seminario Internacional en Gestión Pública (2019).

Universidad ESAN

Diploma en Inversión Pública y Asociación Pública Privada (2016).

Pontificia Universidad Católica del Perú

Curso de Especialización Avanzada en Derecho Administrativo (2016).

Pontificia Universidad Católica del Perú

Curso de Especialización en Arbitraje en Contrataciones del Estado (2015).

Pontificia Universidad Católica del Perú

Curso de Especialización: “Gestión de las Contrataciones del Estado” (2015).

ESTUDIOS SUPERIORES

Universidad Alas Peruanas

Título de Abogado (2013)

IDIOMAS

Universidad ESAN

Inglés (Nivel Intermedio)

Programa Presencial de Inglés.

CARLOS RAÚL JIMÉNEZ RODRÍGUEZ

cjim8@hotmail.com



Abogado con más de 24 años de ejercicio profesional, con experiencia en materia de Derecho de la Competencia, Derecho Administrativo, Derecho Ambiental y Derecho Procesal en el sector público y en el sector privado. Responsable de la tramitación de procedimientos administrativos sancionadores, así como de la defensa de entidades de la Administración Pública ante el Poder Judicial, manejando equipos de trabajo orientados a resultados y al cumplimiento de los objetivos institucionales de las áreas en las cuales ha realizado sus actividades. Cuenta con experiencia en asesoría de empresas del sector privado frente a autoridades estatales en materia de materia ambiental, además de asesorías a entidades públicas en esta materia. Asimismo, es integrante de la lista de candidatos para miembro de los Cuerpos Colegiados del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

Nivel de intermedio de inglés.

Adicionalmente a sus labores profesionales, se dedica a la docencia universitaria en la Facultad de Derecho de la Universidad de Lima.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

Gerencia Legal

noviembre de 2014 a la

fecha

Ejecutivo 1 - Apoderado

Coordinador del Equipo de Competencia de la Gerencia Legal, a cargo del seguimiento de los procesos judiciales en los cuales se cuestiona la validez de las resoluciones emitidas por la Sala de Defensa de la Competencia y la Sala Especializada de Procedimientos Concursales del Tribunal del INDECOPI, así como los procesos de revisión judicial de cobranza coactiva. Asimismo, se encarga de emitir informes atendiendo las consultas realizadas por las distintas áreas resolutorias y administrativas del INDECOPI, además de brindar asesoría legal a las áreas de la entidad conforme a sus requerimientos. Revisión de expedientes de contratación elaborados por la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial, así como responsable de la preparación y/o revisión de propuestas legislativas emitidas por el INDECOPI. Encargado de la revisión de los proyectos de TUPA y ROF de la entidad, así como de los Análisis de Calidad Regulatoria de los proyectos normativos elaborados por el INDECOPI.

DELAPUENTE Abogados S.A.C./Sky Solutions S.A.C.

Socio

febrero de 2012 a noviembre de

2014

Elaboración de informes legales para atender consultas de clientes del estudio en temas de medio ambiente, legislación sobre hidrocarburos, recursos naturales y salud y seguridad ocupacional. Elaboración de proyectos de contratos para los clientes del estudio, sobre diversas materias. Preparación de talleres de capacitación en legislación

ambiental y de salud y seguridad ocupacional para los clientes del estudio. Elaboración y actualización de matrices de requisitos legales en materia de medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo aplicables a las actividades que realizan los clientes del estudio. Realización de auditorías de cumplimiento de requisitos legales en medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo exigibles a los clientes del estudio.

Instituto Pro Competitividad y Consumo S.A.C. – IPCYC

Consultor

abril de 2010 a enero de 2012

Participación en las consultorías, tanto a organismos públicos como a organizaciones y empresas privadas nacionales y extranjeras, que realiza la institución, en materia de políticas de competencia y protección a los derechos de los consumidores. Dentro de las labores realizadas en estas consultorías están la elaboración de manuales de procedimientos, desarrollo de auditorías de procesos, revisión y redacción de contratos y otros documentos relacionados con los servicios prestados. Asimismo, podemos mencionar las consultorías realizadas a empresas del sistema financiero respecto a la regulación aplicable a la publicidad de los productos y servicios ofrecidos por dichas empresas en el mercado, adecuación de sus procesos de contratación a la legislación vigente en materia de protección de los derechos de los consumidores y transparencia de información del sistema financiero y adecuación de sus productos a dicha legislación, así como la conformidad de los procesos de cobranza a la regulación sobre la materia contenida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Adicionalmente, se ha desempeñado como Secretario Técnico de la Comisión Permanente de Ética y de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria – CONAR, siendo responsable de la tramitación de los procedimientos que se inician ante dicha instancia de solución privada de controversias en materia de publicidad comercial, por infracciones al Código de Ética Publicitaria aprobado por los gremios de anunciantes, agencias de publicidad y medios de comunicación que conforman el mencionado Consejo.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

Gerencia Legal

octubre de 2008 a enero de

2010

Apoderado

Seguimiento de procesos contencioso administrativos iniciados contra la institución, desde la etapa de contestación de la demanda hasta la culminación del proceso; realizando las acciones necesarias en defensa de los intereses de la institución, entre ellas contestar la demanda, asistir a las audiencias programadas, preparar los alegatos y los recursos impugnativos que sean necesarios, asistir a informes orales y exponer la posición institucional. Asimismo, participación en los procesos de contratación pública que convoque la institución como integrante de los comités de selección. Absolver consultas de los demás órganos funcionales y administrativos de la institución; participación en la revisión del TUPA de la institución.

DELAPUENTE Abogados.

Asociado Senior

enero de 2007 a octubre de 2008

Consultor

diciembre de 2005 a diciembre de 2006

Elaboración de informes legales para atender consultas de clientes del Estudio en temas de medio ambiente, derecho administrativo, derecho minero y derecho de la competencia y de la propiedad intelectual. Elaboración de proyectos de contratos para los clientes del estudio, sobre diversas materias. Preparación de taller para funcionarios de OSINERGMIN sobre la Ley General del Ambiente y las facultades de OSINERGMIN. Asimismo, ha sido representante del Estudio ante el Comité Legal Minero, el Comité Legal de Hidrocarburos y el Comité de Asuntos Ambientales de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. Por otro lado, ha sido asesor del Viceministerio de Industria del Ministerio de la Producción en materia de modernización de la legislación ambiental aplicable al subsector industria manufacturera, incluyendo la redacción de nuevos reglamentos ambientales en coordinación con la Dirección de Asuntos Ambientales de Industria. Como parte del Estudio, ha asesorado al Ministerio de Agricultura en el marco del Acuerdo de Promoción Comercial con los Estados Unidos de América, respecto de las modificaciones a la legislación forestal y de acceso a los recursos naturales.

Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Gerencia de Relaciones Empresariales setiembre de 2003 a setiembre de 2005

Analista I

Tramitación y resolución de expedientes en materia de libre competencia, competencia desleal e infracción a las normas regulatorias del sector telecomunicaciones. Elaboración de informes para los Cuerpos Colegiados Ordinarios y otros órganos de OSIPTEL. Tramitación de investigaciones preliminares sobre presuntas infracciones a las normas cuya aplicación corresponde a OSIPTEL. Análisis de proyectos de resoluciones a ser emitidas por el Consejo Directivo de OSIPTEL. Participación en entrevistas para selección de personal para las distintas áreas de OSIPTEL. Encargado del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia de Relaciones Empresariales. Asimismo, participó en representación de OSIPTEL en la mesa de negociación del capítulo de Políticas de Competencia del Tratado de Libre Comercio Andino-EEUU.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

Sala de Defensa de la Competencia

marzo a setiembre de

2003

Analista

Tramitación y resolución de expedientes en materia de protección al consumidor en segunda instancia administrativa. Elaboración de informes técnicos para la Sala y otros órganos del INDECOPI. Asimismo, ocupó el cargo de Secretario Técnico en ausencia del titular.

**Comisión de Represión de la
Competencia Desleal
2003**

noviembre de 1999 a marzo de

Secretario Técnico Adjunto

Responsable del manejo administrativo y funcional de la Comisión, supervisando los procedimientos formales y las investigaciones preliminares en materia de publicidad comercial y competencia desleal, resolviendo las denuncias que sobre estas materias se presentaban ante la Comisión. Preparación de informes técnicos para la Comisión, así como para los demás órganos funcionales e instancias administrativas del INDECOPI y para otros organismos del Estado o particulares que hubieran solicitado la opinión de la Comisión sobre temas de su competencia, como por ejemplo el Congreso de la República, Ministerio Público, Poder Judicial, colegios profesionales, entre otros. Expositor en temas de competencia desleal y publicidad comercial ante diversos auditorios. Responsable de la elaboración de los lineamientos de la Comisión en materia de competencia desleal y publicidad comercial. Participó en la formalización de los procesos para la obtención de la Certificación ISO 9002 para el procedimiento a cargo de la Comisión, así como de las acciones destinadas a mantener la certificación obtenida.

**Comisión de Represión de la
Competencia Desleal
1999**

noviembre de 1996 a octubre de

Asistente Legal

Seguimiento de expedientes por infracción a las normas de publicidad comercial y competencia desleal, desde la admisión a trámite de la denuncia hasta la elaboración del proyecto de resolución final a ser presentado y discutido ante la Comisión. Encargado de realizar inspecciones e investigaciones preliminares en temas de competencia de la Comisión; asimismo, ha participado en operativos conjuntos con distintos órganos funcionales de INDECOPI. Dirección de audiencias de conciliación, tanto en procedimientos formales como en investigaciones preliminares. Absolución de consultas del público en relación a temas de publicidad comercial y competencia desleal. Responsable de la supervisión de los anuncios difundidos en diversos medios de comunicación. Expositor en eventos organizados por INDECOPI y por terceros; responsable de los proyectos de lineamientos de publicidad comercial y competencia desleal.

ACTIVIDAD DOCENTE

Universidad de Lima

Semestre 2008-I a la fecha

Profesor titular del curso de Derecho de la Competencia, Facultad de Derecho. Adicionalmente al dictado de las clases del curso, ha participado como jurado en los exámenes de suficiencia profesional para la obtención del título profesional de Abogado y ha sido asesor o profesor informante de las tesis para la obtención del mencionado título profesional elaboradas por los bachilleres egresados de la referida facultad. Asimismo, ha sido asistente de docencia del curso en los semestres 2006-I, 2007-I y 2007-II.

Universidad de San Martín de Porres**Año 2006**

Profesor del Curso Anual de Postgrado en Derecho de la Competencia, en los módulos de Publicidad Comercial y Competencia Desleal. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Pontificia Universidad Católica del Perú**Semestres 2004-I, 2004-II, 2005-I y 2006-I**

Profesor en el Centro de Educación Continúa del curso "El Derecho de la Competencia y la Reestructuración Patrimonial: Un enfoque económico-legal de los procesos concursales y de defensa de la competencia administrados por el INDECOPI"

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas**Semestre 2003-II**

Profesor del curso de Derecho Publicitario, carrera de Administración y Marketing, Facultad de Estudios de la Empresa.

FORMACIÓN PROFESIONAL**ESTUDIOS DE POSTGRADO**

Maestría de Gestión Pública, Universidad ESAN (2018-2020).

VI Cursos de Postgrado en Derecho, Política y Criminología. Especialidad de Derecho Mercantil. Universidad de Salamanca, Salamanca, España (enero 1999).

ESTUDIOS SUPERIORES

Pontificia Universidad Católica del Perú

Estudios Generales Letras

1989-1991

Facultad de Derecho

1991-1995

Bachiller en Derecho

1995

Título de Abogado

1997

ELIANA DESIRÉ VILLANUEVA NOLE
Eldevino748@gmail.com



Contador Público Colegiado, con más de 15 años de experiencia temas relacionados a Pensiones, Análisis de cuentas, Manejo de Planillas, Créditos y Cobranzas, Contabilidad, Finanzas y Recursos Humanos tanto en sector público como en privado.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Policía Nacional del Perú

División de Economía

mayo 2021 hasta la actualidad

Departamento de Tesorería

Especialista Contable

Supervisar la conciliación de los movimientos de fondos de las cuentas corrientes, así como la conciliación de los saldos de las cuentas de enlace y la cuenta única del tesoro por toda fuente de financiamiento, verificar, controlar y elaborar la conciliación de las cuentas de Tesoro Público, Recursos ordinarios, Recursos Directamente Recaudados, Canon; así como la Conciliación Presupuestal y Financiera por toda fuente de financiamiento, análisis y elaboración de reportes financieros.

Policía Nacional del Perú

Departamento de Programación y Sistematización de Gestión al Pensionista de la División de Pensiones.

diciembre 2017 al 07 de mayo

2021

Contador

Responsable del todo el proceso tanto del cálculo de los beneficios hasta la ejecución del pago de los Subsidios por fallecimiento, Derecho de Luto y Gastos de Sepelio del Personal Policial en Situación de Retiro (fallecido) o fallecimiento de los familiares del personal en retiro tanto del Régimen Montepío como los que pertenecen a la Caja de Pensiones Militar Policial. Gestionar la Certificación Presupuestal mensual ante el área de presupuestos de la entidad. Coordinar con la división de economía de la entidad el pago de los beneficios devengados tanto personal policial en retiro como fallecidos para pago de los beneficios; y con la división de percibos y descuentos de la entidad el pago de los subsidios, derecho de luto y gastos de sepelio vigentes a favor de los beneficiarios del personal policía fallecido, o a favor del personal en situación de retiro por el fallecimiento de sus familiares directos; así como emitir informes atendiendo consultas realizadas tanto por los beneficiarios, como otras instancias de la entidad.

SSA Sistemas del Perú (Antes Sun Perú S.R.L.)

Departamento de Finanzas

junio 2009 a agosto

2016

Responsable de Tesorería

Encargada del proceso de los pagos de proveedores nacionales y extranjeros, pagos de las planillas de los empleados, Afps, Sunat, entre otros. Encargada de analizar y evaluar las solicitudes de crédito de los clientes, otorgar las líneas de crédito y realizar las cobranzas, y efectuar los ingresos en el ERP Sap de las operaciones del día; asimismo realizar las transferencias de recursos e inversiones. Elaboración del flujo de

caja mensual y reportar a la casa matriz de forma mensual sobre los movimientos financieros tanto de egresos como ingresos.

Servicios y Promociones Ilimitadas S.A.C.

**Departamento de Finanzas
2009**

agosto 2007 a junio

Analista de Créditos y Cobranzas.

Encargada del análisis y evaluación de las solicitudes de crédito; así como la gestión de cobranzas de la organización tanto de la oficina principal y sucursales. Elaboración del flujo de caja mensual, análisis de cuentas y conciliaciones bancarias. Encargada de la emisión de facturas y demás documentos comerciales.

Unique S.A.

**Departamento de Contabilidad
2005**

mayo a diciembre

Asistente Contable

Elaboración del flujo de procedimientos y ejecución del inventario de activos fijos en las diferentes plantas de la empresa; así como el manejo de documentación.

Acero Comercial e Industrial SAC.

**Departamento de Contabilidad
2005**

octubre 2004 a abril

Asistente Contable

- Encargada del ingreso y egreso de las operaciones contables al sistema,
- Realizar el pago de las planillas de los operarios, entrega de boletas; emisión de las facturas, boletas y letras.

Textilco S.A.C.

**Recursos Humanos
2004**

agosto 2002 a setiembre

Asistente de Recursos Humanos

- Elaboración de las planillas de haberes de los empleados y cálculo de horas extras,
- Elaboración de las liquidaciones beneficios sociales, entrega de Boletas al personal en todas las salas de tragamonedas de la corporación; y realizar los trámites de renovación de contratos ante el ministerio de trabajo.

FORMACION PROFESIONAL

ESTUDIOS DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD ESAN (2018 – 2020).

Maestría en Gestión Pública.

UNIVERSIDAD POMPEU FABRA – UPF (Barcelona School of Management)

Seminario Internacional en Gestión Pública (2019).

ESTUDIOS SUPERIORES

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Título de Contador Público (2003)

Contador Público Colegiado (2004)

OTROS ESTUDIOS

UNIVERSIDAD DE LIMA

Finanzas para no especialistas (2016)

INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACION - IPAE

Especialización de Créditos y Cobranzas (2012)

COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS DE LIMA

Especialización en Finanzas (2007)

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Especialización en Recursos Humanos (2004)

IDIOMAS

Nivel Pre Intermedio de inglés

Nivel Avanzado de portugués

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación busca analizar un problema que se inserta en un contexto en el cual el Estado peruano ha decidido impulsar un proceso de modernización de la gestión pública a través de la transformación digital de las actividades que realizan las entidades de la Administración Pública, específicamente en la tramitación de procedimientos administrativos y la prestación de servicios a favor de los ciudadanos.

Dentro de las medidas destinadas a modernizar la gestión en las entidades de la Administración Pública, el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Gestión Pública y de la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, ha venido desarrollando una serie de acciones orientadas a la simplificación administrativa de las actividades de dichas entidades, entre las que podemos mencionar la eliminación de requisitos innecesarios para la tramitación de procedimientos administrativos, la implementación de la interoperabilidad y la implementación progresiva del procedimiento administrativo electrónico y la mesa de partes virtual.

Sin embargo, estas acciones no han resultado suficientes para obtener los resultados deseados y, de este modo, satisfacer las necesidades de los ciudadanos en su relación con el Estado. En efecto, los procesos de simplificación administrativa y transformación digital no han avanzado de manera uniforme en las entidades públicas, generando una sensación de malestar en las personas que han tenido obstáculos para presentar sus solicitudes antes tales entidades. A ello debemos agregar el Estado de

Emergencia Sanitaria como consecuencia del COVID-19, y tenemos como resultado una ciudadanía insatisfecha ya que el Estado no le brinda las respuestas que requiere de manera oportuna.

Uno de los principales obstáculos que hemos identificado es la dificultad que tienen los ciudadanos para iniciar un trámite ante las entidades de la Administración Pública, debido a que no todas han avanzado en la implementación de una Mesa de Partes Virtual que facilite el acceso a los servicios que ofrecen a las personas naturales y jurídicas o, si las han implementado, las mismas no presentan un diseño amigable que permita su empleo por parte de los usuarios. En este sentido, vemos que un obstáculo para el avance del proceso de simplificación administrativa es la falta de una Mesa de Partes Virtual que, a través de un diseño amigable, permita a los ciudadanos acceder de manera simple y sencilla a las entidades públicas.

Así, pese a que existe el marco normativo para que las entidades puedan implementar esta solución, se ha identificado que no todas las instituciones públicas han diseñado y puesto en funcionamiento una mesa de partes de estas características; siendo que, en algunos casos, estas mesas de partes no tienen un diseño amigable y sobre todo uniforme.

A partir de este antecedente, y en concordancia con las políticas y planes en materia de simplificación administrativa existentes, el problema que queremos resolver es cómo es que los lineamientos para la implementación de una mesa de partes virtual estándar pueden influir en la simplificación administrativa en las entidades públicas. El objetivo de este trabajo es demostrar la relación entre los lineamientos para la

implementación de una mesa de partes virtual estándar y la simplificación administrativa en las entidades públicas; siendo los objetivos específicos: (i) demostrar la relación entre los procedimientos de trámites documentales y la simplificación administrativa, y (ii) establecer la relación entre las herramientas tecnológicas y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

El alcance de esta investigación consiste en determinar si la implementación de lineamientos para un modelo de mesa de partes virtual estándar repercute positivamente en la simplificación administrativa, incrementando el uso de servicios virtuales. Para ello, se han realizado encuestas sobre el uso de mesas de partes virtuales en el año 2020, las mismas que han estado dirigidas a usuarios de estas mesas, así como a los jefes de las áreas de trámite documentario y atención al ciudadano de las entidades públicas.

Para esta investigación, haremos referencia a los conceptos de Simplificación Administrativa y Mesa de Partes Virtual, desarrollando las distintas dimensiones de ambos. Asimismo, presentaremos el contexto en el cual se están desarrollando los esfuerzos para la implementación de la mesa de partes virtual, haciendo referencia a la pandemia del COVID-19 como situación de hecho que ha acelerado la necesidad de poner en funcionamiento esta solución. Además, presentamos una evaluación de las mesas de partes virtuales implementadas por algunas entidades públicas, señalando a partir de este análisis, cuáles son las condiciones que debería cumplir una mesa de partes virtual.

Considerando los puntos mencionados en los párrafos precedentes, la hipótesis principal de esta investigación consiste en demostrar que una mesa de partes virtual mejora la simplificación administrativa; siendo las hipótesis específicas demostrar (i) si el acceso a los procesos de trámite documentario es efectivo, mejora la simplificación administrativa, y (ii) si el acceso a herramientas tecnológicas es efectivo, mejora la simplificación administrativa. Así, el diseño de una mesa de partes virtual implica considerar aspectos tales como la implementación de una plataforma digital, establecer sus características, la aprobación del marco normativo, una autoridad encargada de supervisar su implementación y la modernización de las entidades de la Administración Pública; sin los cuales la puesta en funcionamiento de esta solución no va a tener los resultados esperados.

Seguidamente, describiremos las acciones que hemos realizado en esta investigación, haciendo referencia al tipo de estudio desarrollado, las variables consideradas (Mesa de Partes Virtual y Simplificación Administrativa) y la metodología de la investigación.

Finalizamos el trabajo presentando la propuesta de lineamientos para el diseño y la implementación de la mesa de partes virtual, señalando los beneficios que se espera conseguir con su puesta en funcionamiento. Asimismo, incluimos un capítulo con las conclusiones y recomendaciones derivadas de la presente investigación.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El Estado de Emergencia Sanitaria a causa del COVID-19 que viene enfrentando el país, ha traído cambios significativos en la relación Estado-ciudadano y Estado-empresa, y eso lo denota el estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el año 2021, que señala que la realización de trámites por internet para solicitar la atención de servicios públicos ha aumentado de 28% a 61% en el Perú luego de iniciada la crisis sanitaria¹. Al respecto, según la entrevista dada por la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, Marushka Chocobar, a la Agencia Peruana de Noticias² el día 15 de marzo de 2021, dicho estudio demostraría entre otros, el avance acelerado de la digitalización de los servicios públicos.

Sobre el particular, el Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, define a la Transformación Digital como un proceso continuo, de carácter disruptivo y estratégico y que implica un cambio cultural, sustentado en el empleo de tecnologías digitales, la sistematización y el análisis de datos para generar impactos económicos, sociales y de valor en las personas.

¹ Fuente: BID 2021, "Servicios públicos y la pandemia: Perspectivas ciudadanas, de funcionarios e instituciones públicas".

² Fuente: "Un año de pandemia: Peruanos realizaron más trámites online y empresas se digitalizaron". Noticia publicada en la página web de la Agencia Peruana de Noticias.

Una de las manifestaciones de este proceso es la digitalización progresiva de los servicios públicos existentes y, además, la creación de nuevos servicios digitales que generen valor público a favor de los ciudadanos, facilitándoles el acceso a la información de las entidades que conforman la Administración Pública y a los servicios que éstas brindan. Se trata de un proceso que cuenta con un marco normativo que dispone la creación de diferentes sistemas y plataformas digitales, con el propósito de simplificar los trámites a cargo de la Administración Pública, en beneficio de la ciudadanía en su conjunto, fortaleciendo la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Sin embargo, la mayoría de las normas sobre esta materia todavía no han podido ser implementadas, por encontrarse pendiente la emisión de los lineamientos que regulen y habiliten a las entidades públicas sobre su aplicación, o por no haberse cumplido aún el plazo máximo para que las entidades públicas culminen con su implementación que involucra la digitalización de sus servicios, lo cual se encuentra establecido en las normas correspondientes.

A modo de ejemplo, podemos mencionar el caso de la recepción de documentos presentados por personas naturales o jurídicas que realizan trámites ante las entidades públicas de los tres niveles de gobierno -nacional, regional y local- a través de su mesa de partes presencial o virtual, esta última implementada solo por algunas entidades públicas; siendo que, en muchos casos, el diseño de la Mesa de Partes Virtual (en adelante MPV) es poco amigable, lo cual genera confusión en los ciudadanos respecto a la forma de poder usar adecuadamente este canal. A ello, debemos agregar que no existe un modelo estándar de MPV propuesto por el Poder

Ejecutivo, que señale las condiciones mínimas que dicha solución debería contener para que su uso genere valor público a favor de los ciudadanos.

En esa misma línea, cada vez que un ciudadano requiere utilizar la MPV de cualquier entidad pública con el objeto de solicitar un trámite administrativo o un servicio prestado en exclusividad por una entidad, se enfrenta a mundo nuevo y confuso, toda vez que debe revisar previamente el Manual de Uso de la MPV o documento equivalente elaborado por la entidad, y además contar con dos recursos importantes: tiempo y dinero. Adicionalmente, el interesado debe conocer las formalidades y requisitos que la entidad solicita para el trámite que en esta oportunidad el ciudadano requiere, contenidos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos –TUPA, cuya versión actualizada debería encontrarse vinculada con la MPV de la entidad pública en el marco de la interoperabilidad.

Ahora bien, ¿Qué sucede si el interesado no cuenta con dicha información? Como primera opción, tenemos que estará en la necesidad de acercarse a la entidad a fin de solicitar la orientación respectiva, pudiendo presentarse la situación de que la entidad no cuente con el personal necesario para prestar este servicio, lo cual constituye una circunstancia que termina perjudicándolo. En efecto, al carecer de la información necesaria para iniciar el procedimiento administrativo o servicio que requiere, el ciudadano se verá obligado a recurrir a otras fuentes -consulta a tramitadores y/o búsqueda de información en internet-, para lo cual requiere de tiempo y dinero; y como segunda opción, recurrirá al uso de la Mesa de Partes presencial.

Como consecuencia de esta situación, tenemos una persona natural o jurídica decepcionada de los servicios prestados por el Estado, pues además de la situación de desinformación en la que se encuentra, no tiene a quien recurrir. Se trata de un problema recurrente en la relación Estado-ciudadano y Estado-empresa que se repite día a día, generando la percepción de un Estado ineficiente.

Tal como hemos indicado en los párrafos precedentes, si bien existe una intención de parte del Estado de promover la transformación digital en las entidades públicas, en la práctica estos esfuerzos no han llegado a concretarse en su totalidad, debido a que solo algunas entidades han iniciado un proceso interno de modernización a través del uso de herramientas tecnológicas, que implica la implementación de servicios digitales, reduciendo el número de servicios presenciales; situación que tal como lo señala la Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, se ha visto acelerada desde el mes de marzo del año 2020, por las medidas de aislamiento social obligatorio adoptadas por el Poder Ejecutivo para reducir los niveles de contagio en la población a efectos de combatir la pandemia mundial a causa del COVID-19, en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria que el país viene enfrentando.

Bajo este escenario, resulta necesario implementar a corto plazo un cambio en el diseño de digitalización de los servicios que brinda el Estado a los ciudadanos, buscando que dichos servicios cuenten con lineamientos estandarizados para todas las entidades públicas, como es el caso de la MPV, siendo que ahora los servicios digitales se han convertido en el nuevo modelo de prestación de servicios a favor de los administrados; contribuyendo a la modernización de la Administración Pública, así

como a la mejora de las condiciones necesarias para hacer negocios en el país, y, finalmente, al fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano y Estado-empresa.

En tal sentido, interesa conocer ¿De qué manera los lineamientos para la implementación de una MPV estándar influyen como herramienta de simplificación administrativa en las entidades públicas?

1.2. Objetivos de la Investigación

A continuación, se presentan el objetivo general, así como los objetivos específicos de la presente investigación.

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los lineamientos de una MPV estándar y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Demostrar la relación entre los procedimientos de trámites documentales y la simplificación administrativa en las entidades públicas.
- ❖ Establecer la relación entre las herramientas tecnológicas y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

1.3. Delimitación de la Investigación

1.3.1. Alcance

El desarrollo de la presente investigación se centra en determinar si la implementación de lineamientos de una MPV estándar en las entidades de la Administración Pública a nivel nacional, repercute positivamente en la simplificación administrativa, incrementando el uso de los servicios digitales por parte de los ciudadanos, con la finalidad de generar un estado moderno y ágil; y en consecuencia, reducir la realización de trámites presenciales, cuyo acceso actualmente se ha visto restringido a causa de la medida de aislamiento social obligatorio dictada por el gobierno nacional por el COVID-19.

En este sentido, si bien lo que se busca es que estos lineamientos sirvan como guía para todas las entidades de la Administración Pública, no podemos dejar de lado el hecho de que la realidad de todas las entidades públicas no es uniforme, sino que la misma varía dependiendo de la naturaleza de la entidad, el nivel de gobierno al cual pertenezca, la ubicación geográfica y los recursos con los que cuente. Bajo esta premisa, se busca que los lineamientos sean lo suficientemente flexibles para que las entidades interesadas en implementar una MPV puedan adaptar los mismos a sus necesidades, evitando que tengan un carácter rígido que los convierta en un obstáculo para el desarrollo de una mesa de partes de esta naturaleza.

Cabe resaltar que, para la presente investigación, se ha recabado información de fuentes nacionales e internacionales, considerando las lecciones aprendidas por

Estonia, Chile, México y Uruguay, en el proceso de mejoras en la simplificación administrativa y digitalización de trámites, de acuerdo con la investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo en el año 2018³.

Asimismo, la investigación ha sido realizada en base a la información correspondiente a los últimos seis meses del año 2020, la cual ha sido obtenida mediante la realización de encuestas a los usuarios de la MPV.

Finalmente, cabe mencionar, que el ámbito de trabajo y recopilación de datos de la presente investigación corresponde al público usuario de las mesas de partes virtuales de las entidades públicas, así como a los jefes de las áreas de trámite documentario y atención al ciudadano de las entidades públicas; en ambos casos que se encuentran en Lima Metropolitana.

1.3.2. Limitaciones

Las limitaciones que se han identificado durante el desarrollo del presente trabajo de investigación son las siguientes:

- ❖ Escaso material bibliográfico sobre la MPV.
- ❖ Ausencia de normativa nacional e internacional sobre la MPV.
- ❖ La medida de aislamiento social obligatorio a causa del COVID-19 ha impedido que se realice un trabajo de campo para el levantamiento de

³ Fuente: BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y Gobierno Digital. Editado por Benjamín Roseth, Ángela Reyes y Carlos Santiso. Washington D.C., 2018.

información, por lo que hemos recurridos al uso de herramientas virtuales para obtener la información necesaria.

En tal sentido, habiendo presentado la problemática que vamos a analizar en esta investigación, así como los objetivos planteados y las limitaciones detectadas, en el siguiente capítulo definiremos los conceptos de Simplificación Administrativa y MPV, entendidos como las ideas centrales de este trabajo.

CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL

En esta sección se expondrán los principales conceptos que servirán de base teórica para el desarrollo de la investigación. A partir de la explicación de los mismos, pretendemos que el lector tenga una noción de los conceptos que están involucrados en la implementación de una MPV y vea cómo estos se relacionan y, en conjunto, interactúan para establecer el diseño de esta propuesta y su puesta en funcionamiento por parte de las entidades de la Administración Pública.

2.1. Simplificación Administrativa

2.1.1. Definición

Según Tornos Mas (2000), la Simplificación Administrativa se trata de un conjunto de principios y acciones orientadas a identificar, analizar, clasificar y realizar propuestas que buscan la mejora de los procesos de forma continua. Por su parte Muñoz (2011) la define como la reducción de trámites engorrosos, cargas administrativas innecesarias, elevados costos financieros en la carga económica que representa para el aparato administrativo de un país. Retortillo (2013) explica la simplificación administrativa como la agilización de los trámites internos y la desburocratización.

La Simplificación Administrativa forma parte del tercer pilar de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Este tercer pilar hace referencia a la “gestión por

procesos, simplificación administrativa y organización institucional”. De acuerdo con esta política, es importante continuar esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa debido a que ésta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios que los ciudadanos realizan ante alguna entidad de la Administración Pública.

En la actualidad muchas de las entidades públicas han implementado la simplificación administrativa, esto desde que se aprobara el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, Política Nacional de Simplificación Administrativa, y la Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM. De acuerdo con estas normas, las entidades públicas tienen plazo para la implementación de las políticas de simplificación administrativa, con el propósito de llegar a la modernización administrativa, y con el objetivo de brindar un mejor servicio al ciudadano, optimizando su funcionamiento y eliminando las barreras burocráticas, duplicidades y actividades innecesarias, las cuales se detallan en el TUPA de cada entidad.

Por su parte, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE), incluye en el artículo II del Título Preliminar, dentro de los principios de servicio al ciudadano, a los de Eficacia, Eficiencia, Simplicidad y Celeridad, los mismos que guardan relación como la simplificación administrativa al exigir a las entidades del Poder Ejecutivo (y, por extensión, a las entidades de la Administración Pública de los gobiernos regionales y locales), que orienten su actuación hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos utilizando adecuadamente los recursos con los que cuentan, procurando la innovación y la mejora continua.

Por otro lado, la simplificación administrativa constituye un conjunto de principios y acciones dirigidas a eliminar barreras o algún costo innecesario para la sociedad que llevan a funcionamientos inadecuados de la Administración Pública. Asimismo, respecto a la atención de trámites administrativos y servicios prestados exclusivamente por las entidades públicas, la implementación de la política nacional de simplificación deberá orientarse al desarrollo de las acciones que faciliten la tramitación de procedimientos y la prestación de servicios administrativos por parte de las entidades públicas. Este proceso requiere de un marco regulatorio y de un modelo de servicio moderno, basado en la simplicidad, la calidad, la mejora continua, el análisis de costo- beneficio y la participación ciudadana. Es importante precisar, según Muñoz (2011) que, tanto la estrategia y la línea de acción deben revisarse y evaluarse de forma continua, con la finalidad de garantizar el ajuste institucional necesario con miras a obtener los objetivos estratégicos.

Asimismo, el Plan Nacional de Simplificación Administrativa del 2013-2016, aprobado con Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, incluye dentro de sus objetivos la optimización de procedimientos, el uso de las tecnologías de la información, la reducción de costos tanto para la entidad como para los ciudadanos, la agilización de procedimientos, la reducción de tiempo, recepción de los documentos, reducción de carga, esto aplicado a los ciudadanos, empresas, organizaciones de la sociedad civil y entidades del sector público así como idear trámites más expeditos. De este modo, el reto del Estado es el de garantizar la mejora, accesibilidad y calidad de los servicios a los ciudadanos.

Finalmente, según lo dispuesto por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, la Simplificación Administrativa es un proceso integrado por varias etapas, siendo la relevante para esta investigación la de Implementación; la misma que guarda relación con lo que plantearemos en los capítulos que desarrollaremos más adelante.

2.1.2. Dimensiones de la Simplificación Administrativa

Conforme lo hemos indicado en las secciones precedentes, el proceso de simplificación administrativa es un proceso complejo, que abarca varias dimensiones que deben ser consideradas por la entidad que implementa un proceso de esta naturaleza. Se trata de dimensiones que están relacionadas entre sí, lo cual genera como consecuencia que las acciones que se desarrollen y los resultados que se obtengan respecto a cada una de ellas van a tener un impacto en los resultados de este proceso.

Así, cuando una entidad decide desarrollar un proceso de simplificación administrativa, necesariamente deberá considerar estas dimensiones y diseñar un plan que contemple las mismas, en la medida que se trata de aspectos que necesariamente van a ser impactados con la implementación de un proceso de esta naturaleza.

A partir de las fuentes que hemos consultados para este capítulo, específicamente los trabajos de Muñoz (2011), Tornos Mas (2000) y la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), así como las normas legales sobre la materia mencionadas anteriormente, las dimensiones de la

Simplificación Administrativa que vamos a considerar para el presente trabajo son las siguientes:

2.1.2.1. Calidad de Servicio

De acuerdo a Tornos Mas (2000), la simplificación administrativa debe considerar la mejora en la calidad del servicio. En efecto, debemos tener en cuenta que una de las finalidades de este proceso es la identificación de aquellos aspectos que deben ser corregidos en los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad por la entidad a los ciudadanos, para satisfacer de mejor manera las expectativas de los administrados en su relación con la entidad.

Así, según este autor, la simplificación administrativa no se obtiene solo con cambios normativos, sino que además es necesario la adopción de acciones que solucionen los problemas ciudadanos, lo cual implica la identificación previa de los mismos y el diseño de las estrategias, dentro del marco normativo aplicable, para brindar un servicio de calidad, de acuerdo a lo que los ciudadanos esperan al iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio por parte de una entidad de la Administración Pública.

Considerando los principios contenidos en el Título Preliminar de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, somos de la opinión que la calidad del servicio está relacionada con aspectos referidos a la oportunidad de la atención, el nivel de información que se brinda al ciudadano, los costos que eventualmente debe de asumir como consecuencia de la tramitación del procedimiento administrativo o la solicitud

del servicio; entre otros aspectos que deben ser considerados por la entidad al momento de diseñar la estrategia de simplificación.

2.1.2.2. Reducción de Costos

En opinión de Tornos Mas (2000) y Muñoz (2011), la simplificación administrativa implica, entre otros aspectos, la reducción de los costos que debe asumir el ciudadano al momento en que solicita el inicio de un procedimiento administrativo, lo cual significa, a modo de ejemplo, la reducción de los derechos de tramitación exigidos por la entidad, la eliminación de formalidades que pudieran no ser necesarias para la tramitación del procedimiento, la simplificación de los requisitos o cargas administrativas que el ciudadano debe de soportar; entre otros aspectos que van a incidir en que incurra en menores costos para el acceso a los servicios prestados por la entidad.

Así, constituyen medidas de reducción de costos, por ejemplo, que las entidades de la Administración Pública establezcan que la asesoría de un abogado es facultativa y no obligatoria, la reducción o incluso eliminación de los derechos de tramitación, el establecimiento de la interoperabilidad para dejar de exigir la presentación de información que ya obra en poder de la entidad o que puede ser conseguida a partir de fuentes de acceso público.

También tiene incidencia en la reducción de costos la reducción de plazos de tramitación, la eliminación de etapas del procedimiento y de requisitos exigidos para su inicio, los cuales desarrollaremos en los siguientes puntos.

2.1.2.3. Reducción de Tiempo

Un aspecto que incide en la duración de los procedimientos administrativos y en la prestación de servicios brindados en exclusividad por las entidades de la Administración Pública es el relacionado con los plazos de tramitación previstos en las normas aplicables a los procedimientos y servicios. Si bien muchos de estos plazos están establecidos en las normas que rigen la tramitación de los procedimientos y servicios, la inclusión de etapas no previstas por el marco normativo vigente, muchas de ellas innecesarias, tiene incidencia en la duración del procedimiento y, a la larga, en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

En este sentido, la implementación de un proceso de simplificación administrativa debe considerar las distintas etapas y acciones que se realizan durante la tramitación de un procedimiento administrativo e identificar aquellas que pueden ser eliminadas o, si esto no es posible, reducir los plazos internos que maneja la entidad para el desarrollo de las mismas.

Así, en concordancia con el Principio de Celeridad al que se refiere el Título Preliminar de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, es necesario identificar cuáles son esos “cuellos de botella” que terminan generando dilaciones innecesarias en la tramitación del procedimiento o en la prestación del servicio, para que, dentro del marco normativo aplicable, la entidad pueda eliminar o reducir aquellas actividades o etapas del procedimiento que no dan valor al ciudadano con su realización y que, por el contrario, terminan ocasionando demoras en la prestación del servicio, lo cual

afecta la calidad del mismo y genera que el ciudadano no vea satisfechas sus expectativas.

Consideramos además que la reducción de tiempos en la prestación de sus servicios a los ciudadanos va a tener también como otro efecto benéfico que la entidad de la Administración Pública pueda destinar los recursos liberados por la eliminación de formalidades innecesarias hacia el desarrollo de otras actividades que terminen generando mayor valor a los ciudadanos, incidiendo de este modo en la satisfacción de sus expectativas y en la mejora de la relación entre estos y el Estado.

2.1.2.4. Reducción de trámites y requisitos

A partir del Principio de Simplicidad contenido en el Título Preliminar de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, podemos afirmar que los procesos de simplificación administrativa tienen como uno de sus propósitos la eliminación o la reducción de los trámites y requisitos que los ciudadanos deben de realizar ante una entidad de la Administración Pública para poder satisfacer sus intereses.

El diseño y la implementación de un proceso de esta naturaleza, que tenga como uno de sus propósitos la simplificación de los procedimientos administrativos que se tramitan ante una entidad de la Administración Pública parte por identificar cuáles son los procedimiento y servicios que ofrece la entidad a los ciudadanos, además de las etapas que comprenden estos procedimientos y los requisitos que los administrados deben de cumplir para solicitar su inicio.

Una vez identificados estos procedimientos, sus etapas y los requisitos a cumplir, corresponde que la entidad determine cuáles son las fases que pueden ser eliminadas o los requisitos que ya no es necesario exigir a los ciudadanos o cuyo cumplimiento puede ser satisfecho por una alternativa menos costosa, para la adopción de las medidas que sean necesarias para hacer efectiva esta eliminación.

A modo de ejemplo, el modificar la calificación de un procedimiento administrativo para hacer que pase de ser un procedimiento de evaluación previa sujeto al silencio administrativo negativo a uno de aprobación automática; así como la reducción del plazo para que opere el silencio administrativo positivo, constituyen medidas de simplificación administrativa que tienen incidencia en los trámites que el ciudadano debe realizar ante la entidad para satisfacer sus intereses.

Otro ejemplo lo podemos encontrar en la simplificación de los requisitos que los ciudadanos deben de cumplir para el inicio de un procedimiento administrativo, como es el caso de la prohibición de exigir la copia del documento nacional de identidad, la posibilidad de poder presentar copia simple de un documento en lugar del original, el hecho de que sea suficiente indicar el número de partida registral en la cual está inscrito un poder o la posibilidad de presentar una traducción simple en lugar de una traducción oficial; entre otras acciones que, además, van a tener incidencia en los costos que los administrados deben de asumir al momento de iniciar su relación con una entidad de la Administración Pública.

En este sentido, y a modo de conclusión de esta primera sección, un proceso de simplificación administrativa que pretenda obtener resultados importantes para el

ciudadano deberá de considerar estos aspectos, los cuales están directamente relacionados entre sí y que, finalmente, van a redundar en la prestación de un servicio que satisfaga de mejor manera las expectativas de los ciudadanos.

2.2. La Mesa de Partes Virtual (MPV)

2.2.1. Definición

Definiremos a la Mesa de Partes como la Unidad de Recepción Documental y Registro (Alva, 2011), además del punto de inicio de atención al cliente (Bastidas, 2016), ubicada en la recepción de las oficinas (Quispe y Vílchez, 2017); asimismo, es el área encargada de derivar los documentos a las dependencias que corresponden, además de ser la responsable de realizar las acciones antes mencionadas a fin de cumplir con un procedimiento administrativo.

Como parte de la recolección de información, hemos identificado que la MPV comprende varios objetivos, de los cuales mencionaremos algunos que nos sirven de base en la elaboración de la matriz de consistencia, la canalización de la recepción de documentos, acceso a la información, tiempo de respuestas, entre otros.

2.2.2. Dimensiones de la MPV

A partir de la observación del funcionamiento de las mesas de partes virtuales analizadas en este trabajo, y a falta de fuentes bibliográficas sobre este punto, consideramos que, al momento en que una entidad de la Administración Pública

decide implementar una MPV, es necesario que tome en cuenta una serie de aspectos que van a incidir en el diseño y en la puesta en operación de la misma, lo cual a su vez va a impactar la forma en la cual tanto el ciudadano que utiliza la MPV para relacionarse con la entidad como las distintas dependencias de la propia entidad administrativa van a poder prestar los servicios que el administrado necesita.

2.2.2.1. Procedimientos de trámites documentales

Un primer aspecto a considerar es que la MPV debe permitir que los ciudadanos puedan presentar los documentos necesarios para el inicio de cualquiera de los procedimientos y servicios prestados por la entidad. Así, aspectos referidos a los formatos que pueden utilizarse para ingresar tales documentos, el tamaño máximo de los mismos, la posibilidad de emitir el cargo de recepción, son elementos que la entidad debe tener en cuenta para hacer que este canal virtual sea una verdadera alternativa frente al canal tradicional y, de esta forma, los administrados puedan verse beneficiados de las ventajas del empleo de este medio.

En el caso de las dependencias de la entidad administrativa, el sistema que se diseñe para la MPV debe permitir que los distintos órganos puedan acceder de manera inmediata a los documentos ingresados, a fin de poder iniciar la tramitación del procedimiento conforme con el marco normativo vigente.

Además, en aquellos casos en los que la tecnología lo permita, el diseño de la MPV debe permitir que los ciudadanos puedan conocer el estado de la solicitud presentada, para de este modo, y más allá del deber de notificación que tienen las

entidades de la Administración Pública, sepa en tiempo real la situación del trámite y, de acuerdo con el marco normativo vigente, pueda tener una expectativa razonable acerca de la fecha en la cual su solicitud va a ser atendida por la entidad.

2.2.2.2. Herramientas tecnológicas

Considerando que la MPV es el medio por el cual los ciudadanos van a relacionarse con la entidad estatal, es necesario que el diseño de la misma tenga en cuenta el empleo de mecanismos que permitan al mayor número de ciudadanos poder utilizar este medio, haciendo que esta solución sea compatible con los distintos sistemas operativos que usan las personas para acceder a servicios virtuales.

A modo de ejemplo, la MPV debe estar diseñada de forma que permita a los ciudadanos acceder utilizando el equipo que emplee para acceder a Internet, ya sea una PC, laptop, Tablet o teléfono móvil y, en este caso, cualquiera sea el sistema operativo instalado en el equipo. En el mismo sentido, deberá de tenerse en cuenta que la MPV deberá ser compatible con el navegador que utilice el ciudadano (Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, entre otros), para facilitar el empleo de este mecanismo y que su uso no se vea restringido a un grupo reducido de personas.

En el caso de los órganos de la entidad, el sistema que se emplee para la implementación de la MPV deberá ser compatible con los sistemas de trámite documentario que maneja la entidad, así como con los aplicativos que puedan usar cada una de las dependencias que la conforman para la realización de sus actividades.

2.2.2.3. Calidad de servicio

El diseño de la MPV va a incidir en la calidad del servicio prestado por la entidad al ciudadano al tratarse de la puerta de ingreso que tiene éste para acceder a los procedimientos administrativos y servicios que la autoridad pone a su disposición para poder satisfacer sus necesidades.

En este sentido, el diseño de la MPV deberá ser lo más amigable posible para que el ciudadano pueda hacer un uso efectivo de ella y así no tenga la necesidad de recurrir al canal presencial. Así, aspectos como el tiempo de respuesta al ciudadano, la facilidad para acceder al sistema, la posibilidad de poder ingresar documentos de gran tamaño, entre otros puntos, van a ser relevantes para que el ciudadano sienta que la entidad ha identificado sus necesidades y que ha diseñado una solución informática que satisface las mismas y que les permite un acceso sencillo a los servicios prestados por ella.

2.2.2.4. Reducción de Costos

La MPV es una herramienta que permite a los ciudadanos el ahorro de los costos que implica dirigirse a las oficinas de la entidad y esperar su turno de atención para poder ingresar una solicitud o cualquier documento que sea necesario para la tramitación de un procedimiento administrativo.

En este sentido, mediante el empleo de esta herramienta, desde su hogar u oficina, el ciudadano puede acceder en cualquier momento a la entidad e ingresar toda

la documentación exigida para el procedimiento administrativo o servicio que esté interesado en iniciar.

A partir de esta premisa, el sistema que se diseñe deberá facilitar un acceso rápido a la herramienta por parte de los ciudadanos, a la vez que deberá tener un lenguaje sencillo y poner a disposición del administrado un servicio oportuno de solución de cualquier problema que pudiera presentarse al momento del empleo de la MPV. De este modo, el ciudadano podrá hacer un uso efectivo de la herramienta y beneficiarse con su empleo.

2.2.2.5. Reducción de Tiempo

La reducción de costos derivados del empleo de la MPV también está relacionada con la reducción de tiempo que el ciudadano va a experimentar al momento de iniciar su relación con una entidad de la Administración Pública.

Así, el ciudadano no va a tener que desplazarse a las oficinas de la entidad ni tener que esperar a que llegue su turno de atención, sino que, en cualquier momento del día, va a poder ingresar a la página de la entidad y estará en la posibilidad de presentar su solicitud y los demás documentos necesarios para el inicio o la tramitación del procedimiento administrativo.

2.2.2.6. Reducción de trámites y requisitos

Finalmente, la implementación de una MPV debe considerar que, a través de su empleo, los ciudadanos van a beneficiarse con una reducción de los trámites a realizar y los requisitos que deben de cumplir para el inicio de un procedimiento administrativo.

Es importante señalar que el diseño y la implementación de canales digitales de atención tiene como uno de sus propósitos reducir las cargas que los ciudadanos deben de cumplir al momento en que se relacionan con una entidad de la Administración Pública, por lo que es necesario considerar aquellos aspectos de los procedimientos y servicios que pueden ser eliminados por innecesarios debido a que no ofrecen valor público a los ciudadanos; lo cual puede significar, eventualmente, la necesidad de hacer cambios normativos que permitan esta eliminación.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la MPV constituye una herramienta para la simplificación administrativa, al momento en que la entidad de la Administración Pública decida ponerla en funcionamiento, deberá evaluar si es que va a mantener o no la exigencia de presentar todos los requisitos que eran necesarios para el inicio del procedimiento administrativo por el canal presencial. Al igual que lo señalado en el párrafo precedente, la autoridad deberá evaluar la posibilidad de realizar cambios normativos para eliminar la exigencia de presentar determinados requisitos que permitan esta reducción que trae consigo el empleo de un canal digital de atención.

Luego de haber presentado estos conceptos, en el capítulo siguiente haremos referencia al contexto en el cual nos encontramos, las normas vigentes en materia de modernización de la gestión pública y transformación digital, así como describiremos el funcionamiento de las mesas de partes virtuales de tres (3) entidades nacionales, a fin de determinar los aspectos que una MPV debe tener a fin de ser un instrumento que de forma efectiva contribuya a la simplificación administrativa.

CAPÍTULO III: MARCO CONTEXTUAL

En este capítulo vamos a presentar el contexto en el cual se desarrolla la presente investigación, el mismo que está marcado por el Estado de Emergencia Sanitaria derivado de la pandemia ocasionada por el COVID-19 y los retos que la medida de aislamiento social obligatorio ha generado tanto para la ciudadanía como para las entidades de la Administración Pública. Asimismo, haremos referencia a los distintos rankings y estudios a nivel internacional para mostrar que tan preparado está el Perú para afrontar los retos derivados de esta emergencia sanitaria, en especial aquellos relacionados con la innovación y transformación digital.

En este sentido, vamos a mencionar las normas que regulan lo relacionado a la presentación de documentos ante las entidades de la Administración Pública a través de las mesas de partes y como nuestra legislación permite el uso de medios alternativos de presentación de escritos, así como las disposiciones sobre simplificación administrativa y los planes que se quieren adoptar para modernizar la gestión pública nacional.

Asimismo, presentaremos experiencias comparadas de países que han logrado importantes avances en materia de simplificación de trámites, modernización de la gestión pública y transformación digital, para finalizar analizando el funcionamiento de tres (3) mesas de partes virtuales implementadas por entidades públicas nacionales, presentando los aspectos positivos y negativos de ellas y señalando los puntos que una mesa de partes virtual debe de cumplir para convertirse en un elemento que ayude a la simplificación administrativa.

Es importante mencionar, que nuestro país cuenta con una Ley de Gobierno Digital, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1412, la misma que establece el marco normativo y los principios que deben de tener en cuenta las entidades de la Administración Pública para implementar las acciones de digitalización de procesos y la prestación de servicios digitales a favor de los ciudadanos; siendo por lo tanto una norma clave para los procesos de transformación digital que se quieran implementar en nuestro país.

3.1. Contexto mundial y nacional

En esta primera sección, haremos referencia a la ubicación que ocupa el Perú en los diversos rankings internacionales que se utilizan para la comparación de que tan aptos son los países para propiciar un clima de inversión, así como para la determinación de que tan listos están los países para implementar procesos de transformación digital. Asimismo, evaluaremos los efectos del Estado de Emergencia Sanitaria por la pandemia del COVID-19 en nuestro país respecto a la prestación de servicios por parte de las entidades de la Administración Pública.

3.1.1 El Perú en los rankings de competitividad y de transformación digital

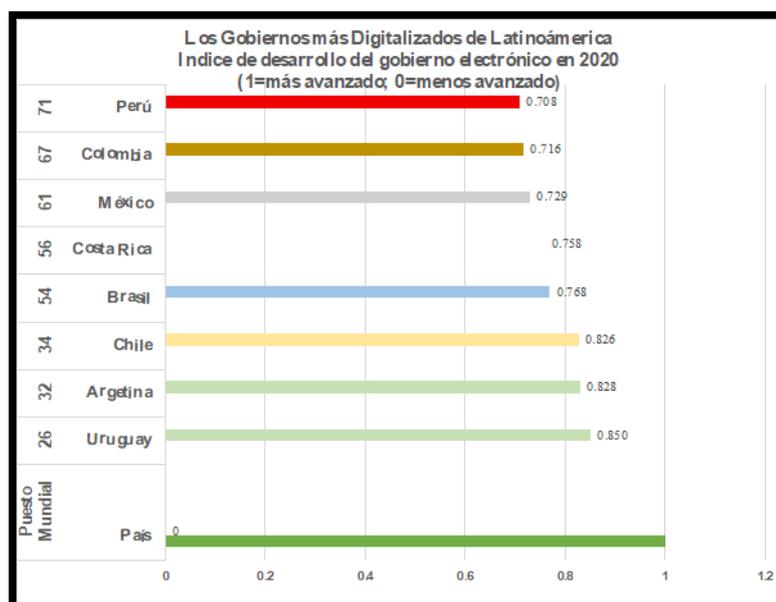
De acuerdo a los resultados presentados en el ranking “Doing Business” del año 2020, el Perú está ubicado en el puesto 76 de 190 países evaluados, clasificados a partir de las facilidades que ofrecen para hacer negocios, habiendo descendido 8 puestos respecto a la ubicación obtenida en el año 2019. Resultados similares se

aprecian de la revisión de otros rankings, como por ejemplo el Global Competitiveness Index 4.0 2019 edition, elaborado por el World Economic Forum (en adelante el WEF), así como en el Índice de Preparación Digital Global para el año 2019 elaborado por CISCO, en el cual se evalúan diversas variables importantes para los procesos de transformación digital, entre ellas el capital humano, considerado como *“fundamental en todas las etapas de la transformación digital, para crear la fuerza laboral capaz de utilizar y crear tecnología y desarrollar nuevas habilidades en los campos emergentes.”* (CISCO, 2019).

En materia específica de Gobierno Electrónico, tenemos que, en el mes de julio de 2020, la Organización de las Naciones Unidas publicó el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico, en el cual el Perú ocupa el puesto 71 a nivel global, siendo el séptimo país en Latinoamérica. Así, en relación con el resto de los países de América Latina, ocupa la siguiente ubicación:

Cuadro 1

Gobiernos más Digitalizados en Latinoamérica al 2020



Fuente: J.Group
Elaboración propia

3.1.2 El impacto del Estado de Emergencia Sanitaria en la digitalización de los servicios brindados por las entidades públicas

La Emergencia Sanitaria a nivel nacional se declaró mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, a partir del 11 de marzo de 2020, siendo prorrogada por última vez, por el plazo de ciento ochenta (180) días calendario, a partir del 7 de marzo de 2021. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM del 15 de marzo de 2020, precisado por los Decretos Supremos N° 045 y 046-2020-PCM, se declaró el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, disponiéndose el aislamiento social obligatorio (cuarentena), así como otras medidas de limitación al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito con el objeto de paliar los efectos del COVID-19. Es importante mencionar que esta situación de emergencia ha

sido prolongada en sucesivas oportunidades, pasando por una fase de cuarentena generalizada, liberalización para el desarrollo de actividades económicas con ciertas restricciones, hasta la situación actual de cuarentenas focalizadas de acuerdo a índices de gravedad de la situación sanitaria, la misma que concluye, de acuerdo a lo programado, el 9 de mayo de 2021, con posibilidad de ser extendida por un mayor periodo.

Bajo ese contexto, cualquier acción que quiera realizar el Estado Peruano a fin de mejorar sus índices de competitividad y la relación que tiene con el ciudadano y las empresas, no puede desconocer el contexto actual en el que nos encontramos y que necesariamente condiciona los planes y las acciones que el Gobierno quiere implementar para mejorar las condiciones para hacer negocios en el Perú y posicionar a nuestro país como un lugar atractivo para la inversión.

En el mismo sentido, es importante hacer referencia a los efectos de la crisis sanitaria en la relación Estado-ciudadano y Estado-empresa, toda vez que el Estado de Emergencia Sanitaria ha tenido incidencia directa en la forma en la cual las personas - naturales y jurídicas - solicitan acceso a los servicios brindados por las entidades de la Administración Pública, así como la manera en la cual las entidades realizan sus actividades y atienden las necesidades de las personas que acuden a ellas a fin de solicitar un trámite administrativo o solicitar la prestación de un servicio que estas entidades brindan con carácter de exclusivo.

El impacto de esta medida en la prestación de servicios públicos ha sido significativo, debido a que la mayoría de las entidades de la Administración Pública no

contaba con una MPV que les permitiera recibir de forma virtual los trámites administrativos presentados por los ciudadanos, evitando con ello que tengan que dirigirse a las oficinas de dichas entidades. Esta situación generó la necesidad de acelerar los procesos de transformación digital, a fin de continuar con la prestación de estos servicios y, de este modo, evitar riesgos a la salud de los ciudadanos derivados del tener que desplazarse hacia las oficinas de las entidades públicas.

Además, debe tenerse en consideración que una de las medidas dictadas por el gobierno, es reducir el aforo de los lugares públicos para evitar el contagio del COVID-19; por lo que, si bien dicha medida busca proteger la salud de los ciudadanos, también genera una mayor demora en la atención que brindan las entidades públicas.

Diversas mediciones realizadas por organizaciones a nivel internacional, como por ejemplo el Institute of Management Development (2020), muestran las deficiencias del Estado peruano para poder adoptar soluciones tecnológicas a favor de sus ciudadanos. Estas evaluaciones demuestran que, si bien nuestro país cuenta con normas legales en materia de modernización de la gestión pública, simplificación administrativa y transformación digital, es necesario que las entidades de la Administración Pública implementen las medidas contenidas en la legislación vigente, a fin de poder atender de forma adecuada las necesidades de los ciudadanos.

3.2. ¿Qué se espera luego de la pandemia?

La pandemia generada por el COVID-19 plantea un escenario de retos no solo para los particulares (ciudadanos y empresas), sino sobre todo para los gobiernos, toda vez que, como consecuencia de esta situación, se ha transformado la manera en la cual las personas realizamos nuestras actividades cotidianas, prefiriendo emplear más los canales digitales frente a acudir directamente al lugar al cual tenemos que dirigirnos para atender alguna necesidad.

A modo de ejemplo, podemos mencionar el crecimiento del comercio electrónico derivado de las medidas de aislamiento social obligatorio (Fuentes 2020), así como la decisión por parte de las entidades de la Administración Pública, entre ellas, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, para privilegiar el uso de canales presenciales de atención, en especial durante la primera fase del aislamiento social obligatorio (INDECOPI 2020).

En este sentido, tanto en el sector público como en el sector privado el futuro inmediato nos plantea la necesidad de implementar un proceso de transformación digital, el mismo que presenta una serie de retos que requieren ser enfrentados y superados a fin de que esta transformación genere resultados positivos a favor de la sociedad en su conjunto.

Al respecto, Guere Ponte (2020) señala que los principales problemas que enfrenta la transformación digital son *“la resistencia al cambio, el desconocimiento*

del verdadero significado de la transformación digital, los costos asociados y la falta de competencias y profesionales calificados.” Si bien la autora analiza estos aspectos para el sector privado, somos de la opinión que los mismos problemas pueden presentarse en el caso de la transformación digital de las entidades del Sector Público.

Adicionalmente a estos problemas que deben enfrentar las organizaciones en general, Microsoft Corporation (2020), citado por Guere Ponte (2020) señala que uno de los retos es el de la “Intensidad Tecnológica”, entendida como la *“velocidad de adopción de tecnología de una organización, junto con su capacidad de crear su (sic) propias prestaciones digitales, amplificada por la confianza”*. En este sentido, el objetivo es crear nuevos servicios digitales para que las organizaciones puedan enfrentar los desafíos que se le presentan en una situación de constante cambio.

Aplicando a las entidades de la Administración Pública lo señalado en el párrafo precedente, la transformación digital implica no sólo trasladar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad a canales digitales, sino también hacer que este traslado implique efectivamente un cambio radical en la forma de atender las necesidades de los ciudadanos, por ejemplo simplificación de procedimientos, eliminación de formalidades y etapas procesales innecesarias, plazos más rápidos de atención, entre otras medidas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

En el mismo sentido, si bien el Gobierno Central puede aprobar directivas y lineamientos generales para que las entidades de la Administración Pública a nivel nacional y de todos los niveles adopten acciones destinadas a lograr una mejor en la

atención a los ciudadanos, van a ser estas entidades las que, finalmente, de acuerdo a sus características y a los servicios que ofrezcan, las que decidirán la forma en la cual adaptarán sus procedimientos y servicios para desarrollar sus actividades.

En el caso de las entidades de la Administración Pública, Microsoft Corporation (2020), citado por Guere Ponte (2020) indica que, en estos tiempos de crisis, marcados por la necesidad de una mayor eficiencia y mejor comunicación con los ciudadanos, la transformación digital se ha convertido en una obligación para estas entidades; siendo necesario el establecimiento de canales de colaboración entre ellas, así como la prestación de servicios confiables y seguros a favor de los administrados, mejorando de este modo la relación con ello.

Lo indicado en el párrafo precedente resulta relevante en la medida que establece el objetivo final de la transformación digital: mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, mediante un nuevo diseño de los procedimientos y servicios que ofrecen a estas personas para, de esta forma, contribuir a la generación de valor público a su favor.

Así, cualquier acción que realicen las entidades de la Administración Pública deberá tener como propósito mejorar la experiencia del ciudadano, considerando aspectos mencionados en los párrafos precedentes referidos a la simplificación administrativa, reducción de los plazos de atención, eliminación de etapas procesales innecesarias, entre otros aspectos.

Para concluir con esta sección, consideramos pertinente referirnos al ranking Network Readiness Index 2020, elaborado por el Portulans Institute en conjunto con Sterlite Technologies Limited en el mes de octubre de 2020 y cuya finalidad es evaluar que tan listos están los países para realizar una transformación tecnológica que les permita enfrentar satisfactoriamente los retos del mundo post-COVID 19. De acuerdo con la información contenida en este ranking, el Perú ocupa el lugar 80 a nivel mundial, siendo el décimo primer país de América Latina.

3.3. Sobre la implementación de servicios digitales en el Perú

3.3.1. La Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros

Conforme a lo establecido por el artículo 1 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros es un organismo del Poder Ejecutivo, responsable de coordinar las políticas nacionales de carácter sectorial y multisectorial del Poder Ejecutivo, así como de la coordinación de las relaciones con los demás poderes del Estado, los organismos constitucionalmente autónomos, los gobiernos regionales y locales y la sociedad civil.

Dentro de sus competencias, figuran lo relacionado a la modernización de la gestión del Estado y gobierno digital; siendo además el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y, en tal sentido, es la más alta autoridad técnico-normativa sobre esta materia. La responsabilidad de aprobar las

políticas nacionales, planes y normas en materia de Gobierno Digital corresponde, conforme a los artículos 47 y ss. del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, a la Secretaría de Gobierno Digital.

3.3.2. La Política Nacional de Transformación Digital

En su calidad de ente rector en materia de transformación digital, la Secretaría de Gobierno Digital ha elaborado la Política Nacional de Transformación Digital, la misma que fue presentada por la Presidencia del Consejo de Ministros el 30 de octubre de 2020.

Esta Política es relevante por tratarse de un elemento importante para orientar las actuaciones del Estado a fin de generar las condiciones para que las personas podamos ejercer nuestros derechos, mejorando las capacidades de las personas y de las entidades públicas, considerando que la transformación digital es un medio para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y, de esta forma, otorgar valor público y contribuir a la construcción de ciudadanía.

La Política cuenta además con una serie de metas para el año 2023⁴ y hace referencia al impulso dado en nuestro país a la apertura de datos gubernamentales,

⁴ Estas metas son las siguientes:

- a) Para el año 2021: Institucionalizar el teletrabajo como una opción laboral oficial; contar con un sistema de compras públicas que use tecnologías digitales para lograr eficiencia, eficacia y transparencia; contar con equipos profesionales capacitados en transformación digital y promover su desarrollo en instituciones del sector público y privado; destinar un porcentaje del presupuesto institucional en el desarrollo de proyectos de transformación digital de acuerdo a las brechas identificadas; y, contar con un sistema de salud que use eficazmente las tecnologías digitales para el incremento de bienestar en la población.
- b) Para el año 2022: contar con gobiernos regionales y locales que garanticen la descentralización de los beneficios de la sociedad digital para ciudadanos; lograr la transformación digital en las diversas industrias del país; lograr la transformación digital del Gobierno Central; establecer un cambio cultural donde los ciudadanos se sientan parte de la

proceso reconocido por la Organización de Naciones Unidas y que guarda relación con lo establecido por la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Para concluir con esta sección, debemos señalar que la Política de Transformación Digital tiene cinco (5) objetivos prioritarios:

- a) Garantizar el acceso a Internet de calidad para todos los peruanos.
- b) Vincular la economía digital a la reactivación y competitividad de los procesos productivos del país.
- c) Desarrollar en la Administración Pública servicios digitales empáticos con la ciudadanía.
- d) Fortalecer el talento digital de todos los ciudadanos, producir tecnologías digitales y aprovechar sus beneficios.
- e) Incentivar la cultura de innovación y gestión segura, ética e inteligente de los datos, las tecnologías digitales y la inteligencia artificial.

3.4 Marco normativo

3.4.1 La Ley del Procedimiento Administrativo General

En el mes de abril de 2001, se promulgó la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la misma que, conforme al texto original del

transformación digital del país; y, contar con un sistema de justicia que beneficie al ciudadano usando tecnologías digitales.

- c) Para el año 2023: contar con una Smart City (ciudad inteligente) en el país; lograr el acceso universal a Internet en el Perú; y, establecer un cambio cultural donde los ciudadanos se sientan parte de la transformación digital del país.

artículo II, numeral 1 de su Título Preliminar, tenía por objeto regular “(...) *las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.*”⁵

En concordancia con esta disposición, el artículo III de este Título Preliminar señala que la finalidad de esta ley es “(...) *establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.*”

Morón (Tomo I, 2018) señala que esta norma es el vértice a partir del cual debe realizarse cualquier interpretación de las disposiciones administrativas, al fijar el carácter tridimensional e instrumental de esta norma, la cual está orientada a: (i) servir a la protección del interés general; (ii) garantizar los derechos e intereses de los administrados; y, (iii) la obligación de toda actuación administrativa de sujetarse al ordenamiento constitucional y a la ley (p. 66). El mismo autor señala que toda actuación que realice la Administración Pública debe estar sujeta a esta triple exigencia, entre ellas la relacionada a la prestación de servicios a favor de los ciudadanos (Tomo I, 2018, p. 66).

⁵ De acuerdo con la modificación realizada por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272, el texto de este artículo es el siguiente:

“Artículo II.- Contenido

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.
2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley.
3. Las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley.”

Atendiendo a este propósito, Gabino Fraga, citado por Morón (Tomo I, 2018), indica que todo esfuerzo para diseñar un procedimiento administrativo debe responder al propósito de conciliar dos intereses fundamentales intervinientes en la gestión pública: el interés público referido al inmediato cumplimiento de la ley y el interés privado que exige a la autoridad que se limite a formalidades que permitan al ciudadano hacer conocer y defender oportunamente su situación jurídica para evitar que sea afectada de forma ilegal y arbitraria (p. 67).

Conforme al artículo 117 de esta ley, en su versión original, las entidades de la Administración Pública debían de contar con una unidad general de recepción documental, trámite documentario o mesa de partes; las mismas que eran responsables de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de los documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados y, además, permitían a los administrados realizar todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos. Por su parte, una novedad de esta norma estaba contenida en el artículo 123, numeral 123.2, según el cual *“Siempre que cuenten con sistemas de transmisión de datos a distancia, las entidades facilitan su empleo para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados.”*

Sin embargo, no es posible afirmar que esta posibilidad de recurrir a medios alternativos pueda considerarse como una MPV, en la medida que el numeral 123.3 de esta ley establecía que *“Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva, cuyo cumplimiento se le entenderá recibido en la fecha de envío del correo electrónico o facsímil.”*

Al respecto, Morón (2008) señala que estos medios de transmisión de datos a distancia fueron concebidos no como mecanismos alternativos a la recepción física de los documentos administrativos, sino como un auxilio destinado a acelerar el procedimiento o evitar la pérdida de términos por causas ajenas a la voluntad de los intervinientes en el procedimiento, por lo que se exige a los ciudadanos que, para complementar la presentación del documento o escrito, sea necesaria su presentación física en vía de subsanación; de lo contrario, el escrito o recurso se tendrá por no presentado (p. 372-373).

En este sentido, esta disposición no puede considerarse como un antecedente de la MPV, toda vez que, incluso en este supuesto, el ciudadano estaba en la necesidad de asistir a la entidad administrativa para continuar con el trámite del procedimiento vía la obligación de regularizar la presentación de escritos a través de la Mesa de Partes presencial; bajo apercibimiento de tener por no presentado el escrito. A modo de ejemplo, podemos mencionar el caso de la Directiva N° 006-2015/TRI-INDECOPI, Directiva que establece reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutivos del INDECOPI.

3.4.2 El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

La Ley del Procedimiento Administrativo General ha sido modificada por los decretos legislativos N° 1029, N° 1272 y N° 1452, con el propósito de mejorar la regulación del procedimiento administrativo en general y, de este modo, mejorar la gestión de las entidades de la Administración Pública en beneficio de los ciudadanos y

así, facilitar el desarrollo de las actividades económicas y comerciales, incluyendo la optimización de servicios en las entidades públicas del Estado, coadyuvando al fortalecimiento institucional y la calidad en el servicio al ciudadano. Otra disposición a tener en cuenta es el Decreto Legislativo N° 1497, el mismo que, si bien no modificó la Ley del Procedimiento Administrativo General, incluyó en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria un régimen excepcional respecto a la obligación de los ciudadanos de regularizar la presentación de escritos efectuada mediante los medios alternativos a los cuales hace referencia el artículo 123 de esta norma.

Estas modificaciones, salvo el régimen excepcional establecido por el Decreto Legislativo N° 1497, fueron recopiladas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Una de estas modificaciones es la referida al procedimiento electrónico⁶, considerado como un mecanismo para implementar la simplificación administrativa mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las mismas que ofrecen inmensas posibilidades para la reducción de la carga administrativa, mejorando la gestión de información y difusión⁷.

Respecto a esta norma, Morón (2018, Tomo I) indica que la misma se inserta en el marco de la Administración Electrónica, entendida como el uso de las TIC en los órganos de la Administración Pública 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 y la participación de

⁶ Se trata del artículo 29-A, incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1272 y que en el Texto Único Ordenado figura como artículo 30.

⁷ Estudio de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), mencionado en la nota al pie de página 9 de la Exposición de Motivos del Decreto Legislativo N° 1272.

los ciudadanos, sin presencia física de personas en las dependencias de la institución (...) (p. 338).

Este autor agrega que esta nueva forma de administración pública permite, entre otras cosas, completar y presentar formularios iniciando o prosiguiendo procedimientos y tramitándolos en la vía electrónica en sus diferentes fases (p. 338)⁸. Respecto al procedimiento administrativo electrónico, este autor lo define como la sucesión de actos trámite (sic) vinculados entre sí, emanados de la Administración y, de los particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal, y que se ha tramitado a través de plataforma electrónica, basado en el uso de las tecnologías de la información. (Ibid., p. 339).

En este orden de ideas, la diferencia con el procedimiento administrativo tradicional radica no en los principios, finalidad o contenido, sino en el soporte a través del cual se tramita el procedimiento (Ibid., p. 339).

Respecto al procedimiento electrónico, debemos señalar que, mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, y estableció disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Importante para este trabajo es lo señalado en los artículos 46, 47 y 48 de esta norma, que contienen las reglas para la recepción de documentos del expediente electrónico incluyendo, en el caso del artículo

⁸ Los aspectos relevantes del procedimiento electrónico y la importancia de la Administración Electrónica en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos los encontramos en MORÓN, JC (2018, Tomo I).

48, las disposiciones que deben cumplirse en caso sea necesaria la presentación de algún documento presentado en soporte de papel.

Lo relevante de estas normas es la referencia a la llamada MESA DIGITAL PERÚ, la cual va a funcionar como una mesa de partes única para todos los trámites que el ciudadano quiera realizar, lo cual facilitará su relación con el Estado, al tener un solo canal para el inicio de los procedimientos que requiera realizar. Es importante precisar que, mientras no se emitan las disposiciones a las cuales se hace referencia en este artículo, las entidades de la Administración Pública deberán implementar su propia MPV. Así, las características y funcionalidades que vamos a desarrollar pueden servir como guía para que las entidades diseñen su propia mesa de partes y, de esta forma, estén preparados cuando les corresponde adecuar sus sistemas a la MESA DIGITAL PERÚ.

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, un aspecto importante que deberá considerarse al momento de implementar esta solución es que tanto las entidades de la Administración Pública como los ciudadanos deberán contar con la firma digital, que les permita suscribir documentos con el mismo valor que si se tratase de la firma manuscrita y, en el caso de los funcionarios públicos, firmar los documentos que se generen durante la tramitación del procedimiento administrativo en la modalidad del expediente electrónico. En el caso de las actividades relacionadas con la recepción documental, la firma digital es necesaria para la generación del cargo que certifique la presentación del escrito por parte del ciudadano⁹.

⁹ Para mayor información se puede revisar lo establecido por el artículo 46 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

Con relación a la firma digital, debemos señalar que la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, la define como *“aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada.”* Conforme a lo establecido por esta ley y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, para que una firma digital pueda ser considerada válida, la misma deberá ser generada en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE); siendo que estas normas regulan las condiciones que deben de cumplirse para el funcionamiento de este mecanismo de identificación que su implementación facilita las relaciones entre los ciudadanos y las entidades de la Administración Pública.

Por lo tanto, resultará necesario que el Estado, a través de las autoridades correspondientes, promueva las acciones necesarias para que los ciudadanos migremos a los mecanismos de identificación digital a los que se refiere el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, entre ellos la firma digital, para que este modo el tránsito al empleo de las soluciones digitales mencionadas en dicho Reglamento, entre ellas la MESA DIGITAL PERÚ, sea más rápido y, a la vez, permita a los ciudadanos acceder a los beneficios brindados por ellas.

Para concluir con estas referencias normativas, es importante mencionar lo establecido por la Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas, cuya finalidad, conforme lo establece el artículo 1°, es impulsar la aplicación de las tecnologías de la información y

comunicación en las entidades de la Administración Pública, para transformar digitalmente los procesos, servicios y procedimientos administrativos; otorgando a las entidades un plazo de doce (12) meses desde su entrada en vigencia para implementar estos servicios, respetando los derechos, principios y garantías del debido procedimiento, mediante un enfoque progresivo.

Es importante mencionar que, si bien esta norma hace referencia en su artículo 3, numeral 3.5 al rol de la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros en la integración de las mesas de partes digitales con las casillas electrónicas, no contiene lineamientos o guías generales que deban de considerar las entidades de la Administración Pública al momento de diseñar y poner en funcionamiento estos servicios, dejando que sea cada entidad la que establezca las directivas que considere adecuado para ello¹⁰. Esto puede generar problemas al momento de implementar la MPV, ya que no existiría una uniformidad que facilite la relación de los ciudadanos con las distintas entidades.

En este orden de ideas, podemos afirmar que ya existe el marco normativo general que permite el diseño y la implementación de una MPV, siendo nuestra tarea, a partir de las experiencias que vamos a analizar en los siguientes puntos de este capítulo, el determinar cuáles son los componentes necesarios para que esta mesa de partes pueda funcionar de manera adecuada y así poder cumplir con la finalidad mencionada en los párrafos precedentes.

¹⁰ Si bien el articulado de esta ley no hace referencia a esta función a cargo de las entidades, la Cuarta Disposición Complementaria Final de esta norma precisa que el incumplimiento por parte de los servidores y funcionarios de una entidad de las directivas aprobadas por ésta para la implementación de la MPV y de las notificaciones electrónicas, constituye una falta de carácter disciplinario.

De lo expuesto en los párrafos precedentes, podemos afirmar que la implementación del procedimiento administrativo electrónico es el escenario adecuado para el diseño y la puesta en funcionamiento de la MPV, en la medida que, precisamente por ese carácter de procedimiento electrónico, va a ser necesario que los ciudadanos recurran a un medio de esta naturaleza para poder solicitar el inicio de los procedimientos administrativos que se tramiten bajo esta modalidad.

Asimismo, consideramos que la MPV debería ser el medio para solicitar el inicio de todo tipo de procedimiento administrativo, ya sea que se trate de un procedimiento administrativo electrónico o un procedimiento administrativo tramitado mediante la modalidad tradicional. Este alcance de la MPV se justifica en la necesidad de mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con las entidades de la Administración Pública, reduciendo los costos de acceso a los procedimientos administrativos y simplificando el inicio y la tramitación de los procedimientos administrativos.

Es importante mencionar, a modo de ejemplo, la solución implementada por el Poder Judicial en el contexto de las medidas adoptadas por este poder del Estado en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria declarado por la pandemia del COVID-19, mediante la cual es posible presentar, vía la Mesa de Partes Electrónica de esta entidad, escritos correspondientes tanto al Expediente Judicial Electrónico¹¹, como también para los procesos judiciales tramitados bajo la modalidad de expedientes

¹¹ El Expediente Judicial Electrónico fue diseñado mediante la Resolución Administrativa N° 228-2017-CE-PJ, disponible en www.pj.gob.pe. Información adicional está en las resoluciones administrativas N° 577-2017-P-CSJLI/PJ, N° 600-2017-P-CSJLI/PJ, N° 609-2017-P-CSJLI/PJ, N° 623-2017-P-CSJLI/PJ y N° 644-2017-P-CSJLI/PJ, referidas, entre otros aspectos, a la implementación del Expediente Judicial Electrónico en diversos juzgados y salas superiores del distrito judicial de Lima.

físicos¹²; lo cual demuestra que es posible adaptar los mecanismos empleados para los procesos que se tramitan por medios electrónicos para aquellos expedientes físicos¹³.

Volviendo al análisis del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, debemos indicar que los decretos legislativos N° 1272 y N° 1452 no modificaron el artículo 123 de esta ley, al cual hemos hecho referencia en el punto precedente, el mismo que regula la presentación de escritos mediante medios alternativos y establece la obligación de los administrados de regularizar su presentación mediante la mesa de partes física, bajo apercibimiento de tener por no presentado el escrito. En este sentido, nos remitimos a lo indicado sobre esta disposición en dicha sección.

3.4.3 La Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497 en la implementación de la MPV

Esta disposición suspendía, hasta el 31 de diciembre de 2020, la obligación de presentar de forma física la documentación que hubiera sido ingresada a una entidad de la Administración Pública mediante medios de transmisión a distancia; siendo que, de acuerdo a lo señalado en esta norma, la suspensión de esta obligación podrá ser

¹² Las medidas implementadas por el Poder Judicial para la reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos se implementaron mediante las resoluciones administrativas N° 129-2020-CE-PJ y N° 133-2020-CE-PJ, referidas, entre otros aspectos, a la posibilidad de utilizar la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial para presentar escritos para todo tipo de procesos, tanto los tramitados mediante la modalidad del Expediente Judicial Electrónico como los procesos que podemos llamar “expedientes físicos”. Estas resoluciones están disponibles en la página web mencionada en la nota al pie de página precedente.

¹³ Es importante mencionar que, como consecuencia de la inmovilización social obligatoria dispuesta mediante los decretos supremos N° 008-2021-PCM y N° 023-2021-PCM, mediante las resoluciones administrativas N° 049-2021-P-CSJLI-PJ y N° 065-2021-P-CSJLI-PJ, la Corte Superior de Justicia de Lima estableció que, mientras esta medida estuviera en vigencia, todos los escritos correspondientes a los procesos judiciales que se tramitan ante los órganos jurisdiccionales pertenecientes a esta Corte Superior, podrán ser presentados mediante la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial, incluyendo los referidos a la materia penal.

prorrogada por el Presidente del Consejo de Ministros, *“para fines de simplificación administrativa, gobierno digital o transformación digital del Estado.”*

En este sentido, se abre la posibilidad de que el uso de medios de transmisión a distancia sea la práctica general por parte de las entidades de la Administración Pública, siempre que las posibilidades técnicas lo permitan y, por lo tanto, que se promueva el uso de las mesas de partes virtuales, haciendo residual el empleo de canales presenciales para la presentación de solicitudes y escritos relacionados con procedimientos administrativos, lo cual puede tener un impacto importante en la simplificación administrativa y la reducción de costos en beneficio de los ciudadanos.

Conforme hemos indicado en el numeral precedente, una de las modificaciones importantes a la Ley del Procedimiento Administrativo General consiste en la posibilidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico, con las ventajas que esta modalidad puede generar a favor de los ciudadanos en su relación con las entidades de la Administración Pública.

Al respecto, la Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1497, tiene como objetivo impulsar el uso de las herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), para la optimización de los procedimientos administrativos, entendida como *“la acción de buscar la mejor manera de realizar una actividad”*; siendo que, en el caso de los procedimientos administrativos, esta tarea se reduce a simplificar, acelerar y abaratar, incidiendo en

los procedimientos, los plazos y los costos de ejecución, respectivamente¹⁴; integrando y simplificando los procedimientos administrativos, migrando del modelo tradicional que requiere la asistencia de los administrados a las oficinas de las entidades de la Administración Pública hacia un formato de atención no presencial que elimine las cargas que actualmente pesan sobre los ciudadanos, como por ejemplo el costo de oportunidad que implica tener que trasladarse a dichos locales, gastos de transporte, entre otros.

Es importante mencionar que el artículo 2 del Decreto Supremo N° 205-2020-PCM prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2021 la suspensión de la obligación de los ciudadanos de presentar de forma física aquellos escritos y demás documentos relacionados a procedimientos administrativos que hubieran sido presentados a través de medios electrónicos. En este sentido, hasta esa fecha, las entidades de la Administración Pública seguirán manteniendo exclusivamente una MPV, aun cuando esta decisión está justificada por el escenario de emergencia sanitaria en el que nos encontramos y no corresponde, en principio, a una intención de parte del Poder Ejecutivo de implementar únicamente canales digitales para la presentación de escritos en el marco de la tramitación de procedimientos administrativos.

Adicionalmente a la disposición mencionada en el párrafo precedente, este decreto supremo contiene dos normas que resultan de interés para efectos del presente trabajo.

¹⁴ La fundamentación de esta decisión está en la Exposición de Motivos de esta norma, disponible en <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2020/Mayo/10/EXP-DL-1497.pdf>

La primera es el artículo 1 de esta norma, por el cual se prorroga hasta el 31 de diciembre de 2021 el plazo para que las entidades de la Administración Pública dispongan la conversión de los procedimientos administrativos iniciados a pedido de parte y de los servicios prestados en exclusividad para que puedan ser atendidos por canales no presenciales; agregando que esta conversión deberá cumplir con las normas sobre accesibilidad y usabilidad de servicios digitales emitidas por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros a favor de las personas en situación especial de vulnerabilidad.

Con relación a la implementación de una MPV, el artículo 3 del decreto supremo bajo comentario otorga a las entidades de la Administración Pública un plazo hasta el 31 de diciembre de 2021 para la implementación, como parte de los servicios digitales ofrecidos a los ciudadanos, de una mesa de partes digital estándar, a fin de asegurar la accesibilidad y usabilidad de este servicio y mejorar la experiencia del ciudadano, conforme al ya mencionado Decreto Legislativo N° 1412. El numeral 3.2 de este artículo señala que, para el caso de las entidades que no tengan una mesa de partes digital o similar implementada, podrán utilizar la Plataforma Integral de Solicitudes Digitales del Estado Peruano (FACILITA PERÚ) para la implementación de esta mesa de partes digital; concluyendo en el numeral 3.3 que aquellas entidades que, desde el 31 de diciembre de 2020 (fecha de entrada en vigencia de este decreto supremo) dispongan de una mesa de partes digital o similar implementada, deberán adecuar la misma a los lineamientos que emita la Secretaría de Gobierno Digital.

Un ejemplo de procedimiento administrativo electrónico lo encontramos en el Decreto Legislativo N° 1511, cuyo Reglamento fue aprobado por el Decreto Supremo

N° 102-2020-PCM, mediante el cual se creó el Procedimiento Acelerado de Refinanciación Concursal – PARC, previsto para empresas cuya cadena de pagos se haya visto afectada por el COVID-19 y cuya tramitación está a cargo del INDECOPI. De acuerdo con lo señalado por el artículo 6, numeral 6.1 de este decreto legislativo, el PARC se tramita exclusivamente como un procedimiento electrónico, debiendo el INDECOPI habilitar los mecanismos para la realización de actos no presenciales, entre ellos una MPV y los demás medios para atender de forma virtual las solicitudes de acogimiento al PARC, los pedidos de reconocimiento de créditos y la realización de las juntas de acreedores.

3.4.4 Simplificación Administrativa y Modernización de la Gestión Pública

La Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Peruano, señala en su artículo 1 que la finalidad del proceso de modernización del Estado Peruano es *“mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano”*. El artículo 4 de esta ley complementa esta disposición indicando que la finalidad fundamental de este proceso es *“la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”*.

Por su parte, el artículo 4 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece que el proceso de modernización de la gestión pública consiste en la

selección y utilización de los medios orientados a la creación de valor público en una actividad o servicio a cargo de las entidades públicas. Esta norma señala además que se crea valor público cuando: (i) las intervenciones públicas (entendidas como las acciones realizadas por la entidad pública) satisfacen las necesidades y expectativas de las personas; y, (ii) se optimiza la gestión interna a través del uso más eficiente y productivo de los recursos públicos para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas; en ambos casos, generando beneficios a la sociedad.

Dentro de los principios que rigen el Sistema Administrativo de Gestión Pública podemos mencionar: (i) Orientación al ciudadano; (ii) Orientación a resultados; (iii) Eficiencia y eficacia; (iv) Flexibilidad; (v) Simplicidad y armonización; y, (vi) Reconocimiento de la heterogeneidad. Por otro lado, las normas sobre esta materia reconocen a la simplificación administrativa como un componente importante de la modernización de la gestión pública, al ser uno de los medios a partir de los cuales las entidades de la Administración Pública pueden reorientar su actuación a favor de los ciudadanos.

En esta materia, el Perú cuenta con una Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, elaborada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros¹⁵ y que tiene como objetivo general *“Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar ciudadano y el desarrollo del país.”*

¹⁵ Esta política fue elaborada en el año 2017.

Para alcanzar este objetivo general, esta Política plantea el cumplimiento de ciertos objetivos específicos, entre los cuales podemos mencionar, por su relación con el tema de esta investigación, los referidos a: (i) Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa; y, (ii) promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC). En este sentido, la modernización de la gestión pública y, como parte de ella, de la transformación digital, debe considerar como uno de sus componentes a la simplificación administrativa, en atención a que este proceso sirve para que las entidades de la Administración Pública identifiquen las oportunidades de mejora que pueden implementar en los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad a su cargo, dejando de exigir requisitos innecesarios o cuyo cumplimiento sea muy costoso para los administrados, reduciendo el número de pasos que deben seguir los ciudadanos al momento de tramitar un determinado procedimiento y, como consecuencia de ello, reduciendo los plazos requeridos para la tramitación del procedimiento.

Con relación a las normas legales en materia de simplificación administrativa que deben tener en cuenta las entidades de la Administración Pública que implementen un proceso de esta naturaleza, podemos mencionar, a modo de ejemplo, lo establecido por los Decretos Legislativos N° 1246 y N° 1310, por los cuales se han aprobado diversas medidas en materia de simplificación administrativa, así como los lineamientos y directivas aprobadas por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Para fines del presente trabajo consideramos pertinente referirnos a lo señalado por los artículos 2 y 3 del Decreto Legislativo N° 1246, los cuales regulan lo relacionado a la interoperabilidad¹⁶ entre las entidades de la Administración Pública, mediante la cual las entidades de la Administración Pública se conectan entre sí y permiten el intercambio y la compartición de información que posean respecto a los ciudadanos¹⁷, facilitando de este modo la tramitación de procedimientos administrativos. Es importante mencionar además que la interoperabilidad tiene el carácter de gratuita y que, como consecuencia de su implementación, las entidades de la Administración Pública están impedidas de exigir a los ciudadanos la información que puede obtenerse mediante la interoperabilidad¹⁸.

Para concluir con estas referencias a la interoperabilidad, debemos precisar que la misma se hace efectiva a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y que, conforme a lo previsto por el Decreto Legislativo N° 1412 y su Reglamento, la interoperabilidad se manifiesta en cuatro (4) niveles:

- Nivel Organizacional: Relacionada con el alineamiento de objetivos, procesos, responsabilidades y relaciones entre las entidades de la Administración Pública para intercambiar datos e información para el ejercicio de sus funciones.

¹⁶ El artículo 26 del Decreto Legislativo N° 1412 define a la Interoperabilidad como *“la capacidad de interactuar que tienen las organizaciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información.”*

¹⁷ De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.2 del Decreto Legislativo N° 1246, la información comprendida dentro de la interoperabilidad está referida a: (i) Identificación y estado civil; (ii) Antecedentes penales; (iii) Antecedentes judiciales; (iv) Antecedentes policiales; (v) Grados y Títulos; (vi) Vigencia de poderes y designación de representantes legales; y, (vii) Titularidad o dominio sobre bienes registrados.

Asimismo, estas normas precisan que, mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el sector competente, se puede ampliar la información o documentación mencionada anteriormente.

¹⁸ Esta prohibición está contenida en el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246.

- Nivel Semántico: Referida al uso de los datos y la información de una entidad garantizando que el formato y significado preciso de dichos datos e información a ser intercambiada pueda ser entendido por cualquier aplicación de otra entidad pública.
- Nivel Técnico: Se encarga de los aspectos técnicos relacionados con las interfaces, la interconexión, integración, intercambio y presentación de datos e información, así como definir los protocolos de comunicación y seguridad.
- Nivel Legal: Referida a la adecuada observancia de la legislación y lineamientos técnicos con la finalidad de facilitar el intercambio de datos e información entre las diferentes entidades de la Administración Pública, así como el cumplimiento de los temas concernientes con el tratamiento de la información que se intercambia.

En este sentido, el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad es una condición importante para que la simplificación administrativa pueda ser efectiva, siendo una herramienta importante para la eliminación de la exigencia de requisitos a los cuales las entidades públicas pueden acceder por estar en su poder como consecuencia del desarrollo de sus actividades.

3.5 Experiencias comparadas en la Prestación de Servicios Digitales y en la Implementación de la MPV

Conforme hemos indicado en las secciones precedentes de este capítulo, el Perú ocupa entre los puestos 70 a 80 de los rankings a nivel mundial sobre

capacidades digitales. Esta situación también se refleja en comparación con los demás países de América Latina que también han sido evaluados en estos rankings, frente a los cuales nuestro país ocupa la mitad de la tabla frente a los demás países de la región.

En el mismo sentido, si vemos la evolución del Perú en estos rankings, en especial en los elaborados por la Organización de Naciones Unidas, observamos que nuestro país está en una situación de constante descenso, siendo superado por nuestros países vecinos que, en los años anteriores presentaban un retraso en los índices de gobierno digital en relación al Perú.

A partir de estos antecedentes, la finalidad de esta sección es presentar las mejores experiencias en cuanto a prestación de servicios digitales, simplificación administrativa, transformación digital e implementación de mesas de partes virtuales, a fin de determinar cuáles son las mejores prácticas que podemos adoptar para el diseño y puesta en funcionamiento de la MPV materia de esta investigación.

De acuerdo con la investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), el Perú ocupa (i) el segundo lugar (detrás de Bolivia) al momento de medir la cantidad de horas promedio que toma a un ciudadano realizar un trámite; (ii) el último lugar en el porcentaje de trámites resueltos en una sola interacción; (iii) el primer lugar (igualado con Bolivia) del porcentaje de trámites que requieren tres o más interacciones para ser resueltos; (iv) 83% de los trámites requieren más de una interacción y se completan en más de dos horas; y, (v) el 15.1% de los trámites comienzan en línea y sólo el 4% concluye por ese medio.

Respecto a las causas que justifican el escaso uso de los trámites vía canales digitales, el Banco Interamericano de Desarrollo, ha identificado como causales: (i) pocos trámites en línea; (ii) problemas de capacidad de los ciudadanos; (iii) mala experiencia en línea; y, (iv) preferencia por el trámite presencial (2018; p. 114 y ss.).

En el caso específico de la mejora de la experiencia de los ciudadanos, el Banco Interamericano de Desarrollo sugiere las siguientes medidas: (i) simplificar antes que digitalizar; (ii) implementar un portal central de trámites; (iii) guía de estilo para uniformizar el diseño de las páginas web; (iv) solicitud de información en una sola oportunidad; y, (v) ingreso a través de una clave única (2018; p. 145 y ss.).

A nivel de experiencias comparadas en materia de simplificación administrativa y transformación digital podemos mencionar los casos de Estonia, país que ha construido un ecosistema eficiente, seguro y transparente en el que el 99% de los trámites son realizados en línea y están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con excepción de las transacciones referidas a inmuebles, matrimonios y divorcios, que necesariamente deben ser realizados en persona¹⁹. Este país ha sido el pionero en convertir sus servicios públicos en soluciones electrónicas flexibles para sus ciudadanos y sus residentes electrónicos²⁰, siendo la implementación de la nube del gobierno la solución que provee una excelente base para servicios digitales para sus ciudadanos. Respecto al ambiente para hacer negocios, debemos indicar que, en este país, el 98% de empresas se constituyen en línea en menos de dos horas, sin

¹⁹ Esta información ha sido obtenida del e-Estonia Briefing Center.

²⁰ De acuerdo con la información del e-Estonia Briefing Center, la residencia electrónica o e-residency permite que cualquier persona del mundo pueda solicitar acceso a una plataforma construida en base a inclusión, legitimidad y transparencia, accediendo a las facilidades para hacer negocios en la Unión Europea y emplear los servicios públicos electrónicos a través de su identidad digital.

necesidad de utilizar los servicios de un notario o de alguna autoridad²¹; el mismo porcentaje de las declaraciones de impuestos son completadas en línea en un proceso que demora 3 minutos²² y, además, el 99% de las transacciones bancarias son realizadas en línea²³.

Otros países considerados como modelo por el Banco Interamericano de Desarrollo son Chile, México y Uruguay, los cuales, de acuerdo a lo señalado por esta entidad, se destacan por haber incluido a la simplificación y a la digitalización de los trámites como un aspecto fundamental de la agenda política del presidente en los últimos quince años (2018, p. 157).

De acuerdo con la investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo, podemos señalar que, además del necesario apoyo político de las más altas autoridades de gobierno, los elementos comunes que contribuyeron a que estos países puedan implementar un exitoso proceso de simplificación y digitalización de sus servicios públicos, son los siguientes: (i) cambio de paradigma, orientando el Estado al servicio al ciudadano; (ii) contar con una entidad rectora con recursos financieros y las competencias suficientes para impulsar cambios transversales en todo el gobierno; y, (iii) establecer modelos de gobernanza que permitan la coordinación de esfuerzos y la implementación efectiva de las acciones diseñadas (2018, p. 156).

²¹ Información obtenida del e-Estonia Briefing Center.

²² Información obtenida del e-Estonia Briefing Center.

²³ Información obtenida del e-Estonia Briefing Center.

Luego de haber presentado los resultados obtenidos por otros países en materia de simplificación administrativa y digitalización, nos toca hacer la siguiente pregunta de, en el Perú, ¿cómo vamos en este proceso?

- En materia de institucionalidad: Como entidades rectoras tenemos a la Secretaría de Gestión Pública y Secretaría de Gobierno Digital, adscritas a la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Políticas Públicas: Se ha aprobado la Política Nacional de Transformación Digital y Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Marco normativo: Normas legales en materia de simplificación administrativa, modernización de la gestión pública y transformación digital.

En este sentido, se cuenta con los elementos necesarios para hacer efectivo un proceso de simplificación administrativa y transformación digital; siendo importante la adopción de las acciones necesarias para poder implementar las medidas dispuestas en esta materia. Los resultados de las actividades efectuadas hasta la fecha se pueden ver en el Anexo N° 1 del presente trabajo.

3.6 Sobre la implementación de la MPV

Concluimos este capítulo presentando los casos del Poder Judicial, del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y del Ministerio de Educación, a fin de señalar cuáles son los aspectos positivos y negativos de las mesas de partes virtuales implementadas por estos

organismos, que pueden servir como base para la propuesta de la MPV cuyo desarrollo es objeto de esta investigación.

3.6.1 La Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial

Conforme hemos señalado en las secciones precedentes de este capítulo, desde el año 2017 el Poder Judicial implementó como plan piloto el Expediente Judicial Electrónico en los Juzgados y Salas de la Corte Superior de Justicia de Lima, específicamente para las especialidades civil-comercial, contencioso administrativo sub especializado en temas tributarios y de mercado y de la Nueva Ley Procesal de Trabajo²⁴. Así, los expedientes iniciados en esta materia a partir del mes de octubre de 2017 se tramitan exclusivamente por canales virtuales, debiendo iniciarse mediante la presentación de la demanda respectiva a través de los mecanismos previstos para tal fin.

Como consecuencia del Estado de Emergencia Sanitaria, y como parte de las medidas de seguridad implementadas por el Poder Judicial al momento en que se reanudaron sus labores luego del aislamiento social obligatorio, a través de las resoluciones administrativas mencionadas anteriormente, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso que todos los litigantes, cualquiera sea el órgano jurisdiccional, la especialidad y la Corte Superior correspondiente, podían presentar los escritos correspondientes a sus procesos judiciales a través de la MPV (disponible en <https://casillas.pj.gob.pe/sinoe/login.xhtml>). Es importante precisar que, en el caso de

²⁴ La información sobre el proceso de implementación del Expediente Judicial Electrónico la podemos encontrar en la página web del Poder Judicial.

los procesos que se tramitan ante las distintas Salas de la Corte Suprema de Justicia de la República, los escritos no se presentan a través de la MPV, sino vía correo electrónico a la Sala correspondiente²⁵.

En este sentido, al día de hoy, todos los escritos correspondientes a todos los procesos judiciales se pueden presentar vía la MPV del Poder Judicial, ya sea que se trata de los procesos tramitados bajo la modalidad del Expediente Judicial Electrónico o procesos que se iniciaron antes de la implementación de este programa piloto.

Luego de evaluar el funcionamiento de esta mesa de partes virtual, podemos resumir los siguientes aspectos positivos y negativos del sistema:

Tabla 1

Aspectos Positivos y Negativos del Sistema de Mesa de Partes del poder Judicial

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Válida para presentar escritos de expedientes electrónicos como expedientes físicos.	No se permite el uso para la presentación de escritos en procesos que estén en trámite ante la Corte Suprema.
Se puede presentar escritos las 24 horas del día, todos los días del año y se consideran presentados en la fecha de ingreso.	Se requiere muchos pasos previos para ingresar al sistema, además de una casilla electrónica signada por el Poder Judicial.
Luego de presentado el escrito, el cargo de presentación es emitido de manera inmediata.	Los anexos deben de presentarse en un solo documento.
La búsqueda del expediente para presentar un escrito es amigable.	El tamaño de los documentos es limitado.

²⁵ En efecto, el Poder Judicial ha aprobado el Protocolo para el uso de las cuentas de correo electrónico institucional para la recepción de escritos en las Salas de la Corte Suprema de Justicia de la República durante el período de emergencia sanitaria, que regula la forma en la cual los ciudadanos van a utilizar este medio para la presentación de los escritos correspondientes a los procesos judiciales que se tramitan ante la Corte Suprema.

Fuente: Elaboración propia

3.6.2 El caso del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

A partir de la evaluación de la operatividad de la MPV diseñada por esta entidad, los aspectos positivos y negativos son los siguientes:

Tabla 2

Aspectos Positivos y Negativos de la Mesa de Partes del INDECOPI

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Válida para presentar escritos ante todos los órganos resolutivos y administrativos de la entidad a nivel nacional.	La primera pantalla debería permitir indicar que los documentos se presentan a nombre de una persona jurídica, sin que sea necesario pedir los datos de la persona natural.
No se requiere un usuario y contraseña especial, siendo suficiente el correo electrónico del ciudadano.	El peso por cada archivo puede ser considerado limitado.
Luego de presentado el escrito, el cargo de presentación es emitido de manera inmediata y remitido al correo electrónico del ciudadano.	
Se requieren pocos pasos para ingresar al sistema y presentar los documentos.	
Los documentos pueden presentarse todos los días del año.	
Es posible presentar varios anexos en diversos formatos, no solo en PDF.	

Fuente: Elaboración Propia

3.6.3 La Mesa de Partes Virtual del Ministerio de Educación

La MPV del Ministerio de Educación fue habilitada mediante la Resolución de Secretaría General N° 183-2020-MINEDU, como un medio para la presentación de escritos y formularios por parte de los ciudadanos, a través de un canal complementario al presencial, disponible a través de la página web de esta entidad, como una forma de reducir plazos y costos en beneficio de la ciudadanía.

De acuerdo con los lineamientos para el uso de esta mesa de partes, es necesario que el ciudadano obtenga previamente un usuario y contraseña, que permitirá su identificación por el sistema. Por otro lado, se precisa que los escritos presentados entre las 00:00 y las 17:00 horas de un día hábil, se consideran ingresados el mismo día; mientras que aquellos documentos que se presenten entre las 17:01 y las 23:59 de un día hábil, se considera presentados al día hábil siguiente, con la excepción que ahí se indica²⁶.

Esta directiva es complementada por la Resolución de Secretaría General N° 184-2020-MINEDU, por la cual se dispone la habilitación del buzón electrónico vía la página web de este ministerio, para que sea utilizado por los ciudadanos para efectos de la notificación electrónica de los actos administrativos emitidos por este organismo con relación a los escritos presentados y al cual es posible afiliarse vía presencial o a través de canales virtuales.

²⁶ De acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Educación, la excepción a esta regla es para documentos remitidos por entidades públicas, previa autorización de la Alta Dirección.

A partir de la prueba del funcionamiento de esta MPV, podemos señalar los siguientes aspectos positivos y negativos:

Tabla 3

Aspectos Positivos y Negativos del Sistema de Mesa de Partes del Ministerio de Educación

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Es posible presentar escritos en diversos formatos, no solo en PDF.	El tamaño de todos los escritos que se presenten puede considerarse limitado (no deben superar los 40 MB)
El cargo de recepción se genera de forma automática y es remitido al correo o buzón electrónico del ciudadano.	El acceso al sistema es solo para aquellas personas con usuario y contraseña proporcionado por el Ministerio.
No se limita el número de anexos que un ciudadano puede presentar.	Los escritos presentados por los ciudadanos luego de las 17:00 horas se consideran ingresados al día hábil siguiente.
El sistema cuenta con una guía para facilitar el uso a los ciudadanos.	

Fuente: Elaboración propia

3.6.4 Conclusión: Algunas consideraciones para el diseño de una MPV

A partir de lo señalado en los puntos precedentes de esta sección, hemos identificado los siguientes aspectos que consideramos debe tenerse en cuenta al momento de diseñar una MPV que sea aplicable a todas las entidades de la Administración Pública:

- a) El sistema debe permitir el ingreso a los ciudadanos con el número de DNI o de RUC. Si bien el uso de usuario y contraseña como credenciales de ingreso proporcionados por la entidad administrativa puede ser una medida adecuada de seguridad, debe pensarse en el caso de los administrados que solo van a hacer un único trámite ante una entidad, para los cuales el contar con estas credenciales no le va a ser útil más allá que para esta única interacción con la entidad.
- b) Los escritos presentados en día hábil deben considerarse recibidos en esa fecha, más allá de que hubieran sido ingresados fuera del horario de atención de la entidad. De lo contrario, no habría mayor beneficio derivado del uso de este canal de atención.
- c) El acceso al sistema debe ser en el menor número de pasos posibles.
- d) Debe permitirse la posibilidad de presentar documentos en diversos formatos, no solo aquellos que estén en PDF.
- e) Debe ser posible presentar el escrito y sus respectivos anexos en un número máximo, permitiendo que el tamaño total sea lo más grande posible, sin que se afecte el funcionamiento del sistema.
- f) El cargo de recepción debe generarse de manera inmediata y ser remitido al correo electrónico del ciudadano.

Considerando estos elementos, la evaluación de las MPV analizadas en los puntos precedentes nos da el siguiente resultado:

Tabla 4

Comparativo de las Mesas de Partes del Poder Judicial, Indecopi y Ministerio de Educación

Aspecto	Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial	Mesa de Partes Electrónica del INDECOPI	Mesa de Partes Electrónica del Ministerio de Educación
Acceso vía el número de DNI o RUC	No cumple	Cumple	No cumple
Escritos se consideran presentados en la fecha de ingreso, más allá de la hora en que sean ingresados	Cumple	Cumple	No cumple
Acceso en el menor número de pasos	No cumple	Cumple	Cumple
Posibilidad de presentar documentos en diversos formatos	No cumple	Cumple	Cumple
Posibilidad de presentar escritos y anexos de gran tamaño	Hasta 30 MB y todos los documentos contenidos en un solo anexo	Hasta 10 documentos en total, 10 MB por documento	Hasta 40 MB en total, lo cual, en algunos casos, podría considerarse limitado
Generación del cargo de recepción y remisión al correo electrónico del ciudadano	Cumple	Cumple	Cumple

Fuente: Elaboración propia.

Luego de haber presentado el contexto en el cual nos encontramos el día de hoy, a continuación, presentamos la propuesta de MVP para las entidades de la Administración Pública.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN MODELO ESTANDAR DE MPV PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS

4.1. Análisis de la necesidad de implementar un modelo estándar de MPV

En virtud al análisis realizado en los capítulos anteriores, consideramos que la puesta en funcionamiento de las mesas de partes virtuales que vienen usando la mayoría de entidades públicas de manera independiente, no genera un impacto positivo en los usuarios -personas naturales o jurídicas- que requieren iniciar un trámite administrativo o solicitar un servicio prestado en exclusividad por la entidad, debido a que no existe un marco normativo que dicte los lineamientos que sirvan de guía para su implementación. Además, su utilización no genera una reducción de costos, tiempo, trámites y requisitos para los ciudadanos; es decir, su implementación no beneficia a la simplificación administrativa.

Ese ese sentido, ante los problemas detectados en el uso de las mesas de partes virtuales implementadas por las entidades públicas citadas en la Tabla 4 “Comparativo de las Mesas de Partes del Poder Judicial, Indecopi y Ministerio de Educación”, hemos tenido a bien elaborar el siguiente cuadro con el objeto de mostrar de manera dinámica y ordenada, en atención a las dimensiones: Marco normativo, Diseño de la MPV, Tecnológica, y Reducción de tiempo y costo; la necesidad de implementar un modelo estándar de MPV.

Cuadro 2

Análisis sobre la necesidad de implementar un modelo estándar de MPV

CUADRO DE ANÁLISIS SOBRE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN MODELO ESTÁNDAR DE MPV			
Usuarios	Dimensiones evaluadas:	Problemas detectados en la MPV implementada por las entidades públicas	Necesidad de implementar un modelo estándar de MPV
Personas naturales y jurídicas	- Marco Normativo:	1. Falta de un marco normativo aprobado por el gobierno nacional que dicte los lineamientos generales para la implementación de un modelo estándar de MPV para todas las entidades públicas.	SI
	- Diseño de la MPV:	1. Falta de un diseño de MPV con un formato estándar, que resulte amigable a los usuarios, fortaleciendo la relación Estado-ciudadano y Estado-empresa. 2. Falta de un formato estándar para la MPV que contenga los requisitos, instancias, plazos y demás aspectos propios de la tramitación de los procedimientos administrativos y servicios en exclusividad brindados por las entidades públicas.	SI
	- Tecnológica:	1. Falta de una plataforma digital estatal que desarrolle el formato estándar de MPV, dictando los lineamientos técnicos, normativos y tecnológicos para su implementación obligatoria por parte de las entidades públicas. 2. Falta que la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) en su calidad de órgano rector de la transformación digital, disponga de un plan de capacitación al personal para que se encargue de la implementación de la MPV.	SI
	- Reducción de tiempo y costos:	1. Falta de un diseño de MPV cuyo uso genere una reducción de costos, tiempo, trámites y requisitos para los ciudadanos, beneficiando a la simplificación administrativa.	SI

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Propuesta de un modelo estándar de MPV que genere valor público

Luego de haber determinado la necesidad de que las entidades de la administración pública implementen una MPV estándar como herramienta de simplificación administrativa; en aras de atender los problemas que presentan las mesas de partes virtuales implementadas por las entidades públicas, se propone la creación de un modelo estándar de MPV que sirva de guía para todas las entidades públicas con el objeto de que su uso genere valor público para los ciudadanos, y atienda las demandas y necesidades de los usuarios -personas naturales y jurídicas- de la MPV²⁷.

En ese sentido, para la elaboración de la siguiente propuesta, hemos evaluado previamente que está cumpla con las dimensiones de la MPV y Simplificación Administrativa, mencionadas en el Capítulo II de la presente investigación.

Dentro de estas dimensiones consideramos relevante los aspectos relacionados a la reducción de trámites y requisitos, toda vez que este diseño implica que las entidades de la Administración Pública dejen de lado una forma de actuación que pone énfasis en los procedimientos y trámites como un fin en sí mismo, para pasar a un enfoque de valor público, en el cual lo relevante es la satisfacción de los intereses del ciudadano, considerando el marco legal aplicable a cada situación concreta e identificando la forma en la cual se interrelacionan las distintas actividades de las entidades públicas se relacionan entre sí, pasando de esta forma a un enfoque por

²⁷ El artículo 2, literal g), del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, establece como uno de sus principios, a los *“Servicios digitales centrados en las personas.- La creación, diseño y desarrollo de servicios digitales responde a las demandas y necesidades de la ciudadanía, buscando asegurar la generación de valor público”*.

procesos en el que, conforme indicamos anteriormente, el ciudadano y sus necesidades pasen a ser el centro de la actuación de la entidad.

Asimismo, se ha tomado en consideración los resultados obtenidos del Benchmarking realizado respecto a las mesas de partes virtuales implementadas por el Poder Judicial, INDECOPI y el Ministerio de Educación.

Adicionalmente a ello, es preciso mencionar que la propuesta recoge las buenas prácticas del modelo de éxito implementado por el gobierno mexicano, de acuerdo con la investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), respecto a la digitalización de sus servicios públicos, la organización de su plataforma digital y la atención de trámites en línea, el cual se encuentra detallado en el Anexo 2.

Es preciso mencionar, que la propuesta planteada busca optimizar la funcionabilidad y usabilidad de las mesas de partes virtuales; es decir, el proceso de recepción documental a cargo de las entidades públicas. No obstante, consideramos que resultará beneficioso para los usuarios de la MPV estándar que se den las condiciones para que se pueda realizar el seguimiento virtual de la solicitud presentada. Para ello, se requerirá que las entidades públicas lleven a cabo de manera progresiva la digitalización de los servicios que brindan, adoptando las soluciones tecnológicas que faciliten la interacción de la autoridad con los ciudadanos.

En virtud a lo antes señalado, a continuación, presentamos la siguiente propuesta de MPV para las entidades públicas:

Cuadro 3

Propuesta de Modelo Estándar de MPV para las Entidades Públicas

Servicio propuesto: “TU TRÁMITE TE ESPERA” - MODELO ESTÁNDAR DE MPV PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS			
Usuarios	Dimensiones evaluadas:	Necesidades detectadas	MPV Estándar (Propuesta de valor público)
Personas naturales y jurídicas	- Marco Normativo:	<p>1. No existe un marco normativo que dicte los lineamientos para todas las entidades públicas sobre ¿Cómo? realizar su implementación, y ¿Cuáles? son las condiciones mínimas que la MPV debe cumplir.</p> <p>2. Cada entidad pública de manera independiente dispone el diseño, aprobación e implementación de su MPV.</p>	<p>Elaboración del marco normativo por parte del gobierno nacional que disponga la aprobación de los lineamientos sobre la implementación de la MPV estándar; así como la obligatoriedad de que en forma progresiva esta sea implementada por las entidades públicas, estableciendo el plazo para ello.</p> <p>La supervisión de la implementación de la MPV estándar estará a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital (SGD).</p> <p>El acceso a la MPV se encontrará ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), y tendrá la siguiente denominación: “TU TRÁMITE TE ESPERA”.</p> <p>La SGD deberá crear mecanismos a fin de que las entidades públicas cumplan con mantener actualizada la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, con la información sobre sus documentos normativos, tales como el TUPA.</p> <p>La propuesta busca consolidar el ejercicio de los derechos constitucionales de los ciudadanos, en especial el ejercicio del derecho de petición y la satisfacción de sus necesidades. Diseño de un modelo estandarizado de MPV, que sirva de guía para todas las entidades de la Administración Pública respecto a la implementación de sus mesas de partes virtuales, permitiendo a los ciudadanos iniciar procedimientos administrativos, así como solicitar servicios prestados en exclusividad, bajo las mismas condiciones, independientemente de la entidad que se trate y de su ubicación territorial.</p> <p>El diseño de la MPV debe ser amigable a los ciudadanos, permitiendo fortalecer la relación Estado-ciudadano y Estado-empresa.</p>
	- Diseño de la MPV:	<p>1. Al ser diverso y bajo condiciones diferentes, el diseño de la MPV implementada por las entidades públicas no le resulta amigable a los usuarios, debilitando la relación Estado-ciudadano y Estado-empresa.</p> <p>2. Existe disparidad de requisitos, instancias, plazos y demás aspectos propios de la tramitación de los procedimientos administrativos brindados por las entidades públicas.</p> <p>3. Cada entidad pública elabora su manual o guía de usuario para el uso de su MPV, generando que el usuario tenga que conocer el funcionamiento de la MPV de cada entidad cada vez que requiere presentar un trámite administrativo.</p>	<p>Para el diseño del modelo de MPV propuesto y su implementación, se deberá conformar un equipo multidisciplinario conformado por las siguientes entidades involucradas en funcionamiento: PCM, representada por la Secretaría de Gobierno Digital, y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones</p> <p>El modelo de MPV propuesto cuenta con un formato estándar para todas las entidades respecto a: i) que los datos solicitados para la presentación de un trámite sean los mismos para todas las entidades públicas, por ejemplo: se podrá ingresar solo con el número de D.N.I; ii) que el formato de presentación de los trámites, el cual es igual para todos los casos, precise los requisitos a presentar y la información del plazo de atención (conforme al TUPA de la entidad), el formato de los archivos para anexar, etc.</p> <p>Se requiere de la actualización y modernización de los trámites que brindan las entidades públicas, los cuales deben encontrarse acorde al contenido de su TUPA, dicha actualización deberá realizarse bajo los parámetros de la simplificación administrativa, interoperabilidad y mejora de procesos.</p> <p>La MPV estándar deberá estar incluida en las políticas y planes estratégicos de las entidades públicas, coadyuvando a que en forma progresiva los trámites administrativos que</p>

Personas
naturales y
jurídicas

- Tecnológica:

1. Cada entidad pública realiza el diseño de su MPV, encontrándose dicho acceso en su página web; en algunos casos, solos son correos electrónicos, generando confusión en los usuarios.

2. Actualmente, para buscar un trámite en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), primero, se debe buscar el link de la entidad pública; segundo, buscar el apartado Mesa de Partes en la página web; y, tercero, buscar el trámite que se desea presentar, que en muchos casos no se encuentra incluido.

- Reducción de tiempo y costos:

1. Su uso no genera una reducción de costos, tiempo, trámites y requisitos para los ciudadanos; es decir, su implementación no beneficia a la simplificación administrativa.

2. La demora en la presentación de los trámites afecta la confianza de los ciudadanos en estas entidades y, en el mediano o largo plazo, podría generar un impacto negativo en la institucionalidad, la misma que constituye un pilar fundamental en la generación de un ambiente adecuado para la realización de negocios.

3. Ante la desinformación del uso de la MPV, los usuarios continúan usando la mesa de partes presencial, generando la utilización de papel y de documentos físicos para la recepción de los trámites administrativos.

ofrece la entidad sean atendidos en forma digital en su totalidad, desde el ingreso a la entidad por la MPV hasta la respuesta final al ciudadano, ya sea a través de una casilla electrónica o cualquier medio electrónico autorizado por el administrado.

El acceso a la MPV estándar se encontrará ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), para lo cual se requiere que esta se encuentre vinculada con la RENIEC, a fin de que los ciudadanos puedan ingresar con su D.N.I. como requisito único de acceso, y que dicha entidad pueda validar dicha información.

El modelo de MPV estándar podrá ser implementado por aquellas entidades públicas que hayan migrado a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe).

Se requiere rediseñar la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), a fin de incluir un apartado exclusivo para la presentación de trámites con la denominación “TU TRÁMITE TE ESPERA”, donde se encontrará la relación de todos los servicios que brinda la Administración Pública.

En el marco de la interoperabilidad, la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe) debe encontrarse vinculada con el TUPA de cada entidad, pues ahí se encuentran reglamentados los requisitos y plazos de atención que aparecerán en el formato virtual de la MPV estándar.

Implementación de un protocolo que permita la actualización de la información que figure en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), a fin de que solo figure el listado de los trámites vigentes que brindan las entidades públicas. La actualización de esta información es responsabilidad de cada entidad y deberá realizarse en un plazo no mayor a los cinco (5) días calendario de aprobada la modificación de la información.

Se propone un cambio hacia un gobierno digital, que implica una mejora en los tiempos de gestión y atención de los procesos, impactando de manera beneficiosa en los resultados de la gestión de las entidades de la Administración Pública.

El modelo propone el acceso permanente a la MPV estándar, y en cualquier horario.

Ahorro en tiempo y los costos en los que el usuario incurre para desplazarse desde su domicilio o establecimiento comercial hacia las distintas dependencias de la entidad administrativa, al contar con una herramienta virtual que le permite ingresar sus documentos a la entidad en cuestión.

Al contar con un sistema automatizado para la atención de los trámites administrativos, se reducen los tiempos de atención a los ciudadanos, respondiendo de manera rápida y oportuna a las solicitudes de los administrados y, en materia de acceso al mercado, otorgando más rápido los permisos y autorizaciones necesarias para el inicio de actividades económicas.

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Superación de las brechas existentes en el Estado

Si bien la implementación de la MPV estándar para todas las entidades de la Administración Pública es una medida que genera beneficios importantes para la ciudadanía y contribuirá a la mejora en la prestación de servicios por parte del Estado, no podemos dejar de lado el hecho que no todas las entidades cuentan con las mismas capacidades para la puesta en funcionamiento inmediata de esta herramienta, por lo que es determinante que se adopten las medidas necesarias para superar estas deficiencias y así asegurar que existen las condiciones necesarias para que su implementación tenga los efectos esperados.

Dentro de las brechas que hemos identificado destacan las siguientes:

- **Brecha de conectividad a internet:**

Muchas entidades de la Administración Pública no cuentan con acceso a internet o este acceso no es de la calidad necesaria para que la MPV estándar funcione adecuadamente, en especial en aquellas entidades públicas que se encuentran ubicadas en las zonas alejadas de la sierra y selva del país, incluso en algunas provincias del departamento de Lima, dificultando el acceso a este servicio.

Para la superación de esta brecha, se requiere de un trabajo conjunto por parte de los sectores involucrados, como es el caso del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC, y la Secretaría de Gobierno Digital, diseñando un plan de trabajo orientado a que en un corto plazo las

entidades públicas que no cuenten con acceso a internet puedan acceder a este servicio, para la implementación de la MPV estándar, y asimismo, los ciudadanos cuenten con internet gratuito en sus localidades, a fin de que puedan utilizar la MPV estándar.

Al respecto, cabe mencionar que, en el mes de febrero del presente año, el MTC ha lanzado la iniciativa “Todos Conectados”, con el objetivo de instalar internet satelital a más de mil instituciones públicas de 860 localidades en zonas aisladas de la Selva y wifi gratuito en 6531 plazas de zonas rurales²⁸. Dicha iniciativa beneficia la implementación de servicios digitales, como es el caso de la MPV estándar.

- **Brecha cultural:**

Debemos tener en cuenta las posibles brechas culturales al interior de las entidades de la Administración Pública. En efecto, en nuestro país estamos acostumbrados a la llamada “cultura de papel” y a la necesidad de realizar los trámites administrativos de manera presencial.

Frente a esta situación, lo que se requiere es una acción decidida de parte de la Secretaría de Gobierno Digital para presentar las ventajas de esta nueva herramienta, en especial en la reducción de tiempo y costo que significa para los ciudadanos, la presentación de trámites de forma virtual,

²⁸ Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones. MTC lanza medidas para que 3.2 millones de peruanos accedan a Internet. Nota de prensa publicada el 03 de febrero de 2021. Obtenida de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/340894-mtc-lanza-medidas-para-que-3-2-millones-de-peruanos-accedan-a-internet>

en comparación de asistir presencialmente a las oficinas de la entidad para este fin.

Adicionalmente, la Secretaría de Gobierno Digital debe trabajar en la digitalización de todos los procesos que involucran la atención de los trámites al interior de las entidades de la Administración Pública, a fin de cerrar la cadena de atención de los documentos que se presenten mediante la MPV estándar; toda vez que, lo que se busca es que tanto la solicitud como la respuesta de los trámites sea virtual, evitando con ello que los ciudadanos tengan que acercarse a la entidad a preguntar por el estado de su trámite, o por la respuesta final; es decir, el documento que atiende el trámite solicitado.

- **Brecha de recursos:**

Otra brecha importante radica en la disparidad de recursos que afecta a las entidades de la Administración Pública, en la medida que existen entidades con mayores recursos económicos, tecnológicos y humanos que otras, como, por ejemplo, en el caso de los gobiernos locales.

Para ello, debe evaluarse la posibilidad de realizar transferencias de recursos a favor de las entidades que no cuenten con los medios necesarios para poder implementar la MPV estándar. Además, va a ser necesario el acompañamiento de la Secretaría de Gobierno Digital para lograr una implementación adecuada y atender las consultas que pudieran presentarse en la fase inicial de su implementación.

Sin perjuicio de lo indicado en los párrafos precedentes, mientras se superan estas brechas, es importante precisar que la implementación de la MPV estándar deberá ser progresiva, considerando además la posibilidad de un programa piloto para identificar las posibles dificultades en el funcionamiento de esta propuesta y solucionarlas antes de que la misma sea de aplicación general en todas las entidades de la Administración Pública.

Por otro lado, es preciso agregar, que tal como lo mencionamos en el planteamiento del problema, el Estado de Emergencia de Sanitaria ha acelerado el uso de los servicios digitales; siendo que tal situación, a pesar de las brechas existentes ha obligado a los ciudadanos a utilizar los canales virtuales para acceder a los servicios que brinda el Estado, a fin de evitar el contacto físico con otras personas.

4.4. Beneficios de la propuesta

Es importante mencionar los beneficios que consideramos pueden derivarse de la implementación de la MPV estándar, los mismos que van a tener un impacto significativo tanto en los ciudadanos, en el ejercicio de sus derechos, como en las entidades de la Administración Pública; en este caso, tanto en lo referido a su relación con los administrados como en sus procedimientos internos, siendo que la mejora de estos procedimientos va a tener un impacto positivo en la vinculación con los ciudadanos.

- a) Un primer beneficio lo encontramos en el diseño de los sistemas administrativos en la interoperabilidad de las entidades de la

Administración Pública. La MPV estándar permitirá la mejora de los procedimientos a nivel de las entidades de la Administración Pública y contribuirá a un mejor funcionamiento de la interoperabilidad, permitiendo un intercambio fluido de información entre las entidades, facilitando la tramitación de los procedimientos y ahorrando costos a los ciudadanos al momento de presentar información durante un procedimiento administrativo, ya que la misma podrá ser solicitada a otra entidad de la Administración Pública, reduciendo de este modo los costos de tramitación, así como los plazos de duración del procedimiento, emitiendo una decisión en un plazo adecuado y oportuno.

- b) Un segundo beneficio identificado consiste en la creación de una gobernanza digital, entendida como la integración de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Administración Pública, con la finalidad de promover la transparencia, eficiencia y la participación ciudadana²⁹. A diferencia del Gobierno Digital, en el cual la comunicación fluye en un solo sentido, desde el Gobierno a los ciudadanos, en el caso de la Gobernanza Digital, esta comunicación se da en ambos sentidos³⁰; razón por la cual el rol de los ciudadanos no se limita a recibir servicios de parte de las entidades de la Administración Pública, adoptando una posición pasiva, sino más bien interactúan con estas entidades, solicitando la rendición de cuentas de las actividades que ellas desarrollan y, en tal sentido, exigiendo mejores servicios para la satisfacción de sus derechos como ciudadanos.

²⁹ Fuente: u-GOB Lab. Laboratorio de Innovación. Gobernanza Digital, un concepto más amplio que el e-Gobierno, obtenida de <https://u-gob.com/gobernanza-digital-un-concepto-mas-amplio-que-el-e-gobierno/>.

³⁰ Ibid.

- c) Conforme hemos indicado anteriormente, la implementación de la MPV estándar, como parte de las acciones para la simplificación administrativa, va a generar un impacto en la reducción de los costos y tiempo de la tramitación de los procedimientos administrativos, teniendo impacto en la mejora de la productividad de las entidades de la Administración Pública y en la prestación de servicios a favor de los ciudadanos. De este modo, se genera un impacto positivo en el clima de negocios y se crean las condiciones para la mejora de la competitividad del país.
- d) Relacionado con lo señalado en el literal precedente, la mejora de la prestación de servicios a favor de los ciudadanos redundará no solo en una reducción de costos a su favor, sino también va a tener incidencia en la institucionalidad de las entidades de la Administración Pública, derivada de la prestación de servicios oportunos, predecibles y confiables. De este modo, se contribuirá a la construcción de instituciones sólidas, que brinden confianza a la ciudadanía y que sean una herramienta para el desarrollo de la sociedad y de la competitividad.
- e) Conforme manifestamos al hablar de la gobernanza digital, la implementación de la MPV estándar va a generar una mayor transparencia en la prestación de servicios por parte de las entidades de la Administración Pública, lo que derivará a su vez en ciudadanos que conozcan sus derechos, dándoles una herramienta más para reclamar mejores servicios de parte del Estado. Este mayor ejercicio de derechos generará mejores ciudadanos que, a su vez, presionarán para una mejor prestación de servicios por parte de las entidades públicas, generando de este modo un círculo virtuoso que derivará en la consolidación de estas

entidades y, finalmente, en una mejora en la satisfacción de las necesidades de la población.

- f) En la medida que el diseño de MPV estándar que se propone incluye los mecanismos para que los ciudadanos puedan conocer en tiempo real del estado de su solicitud, se generará una mayor transparencia en la prestación de servicios por parte de las entidades de la Administración Pública. De este modo, nos encontramos ante un mecanismo adicional de rendición de cuentas por parte del Estado, ya que, al conocer el estado del trámite iniciado, el ciudadano podrá exigir las explicaciones en caso se detecte una circunstancia que suponga una desviación del trámite regular del procedimiento. Esta rendición de cuentas contribuirá también a la identificación por parte de la entidad de los cuellos de botella que afectan la prestación de sus servicios, obligándola a la adopción de las medidas destinadas a superar estas situaciones y, de este modo, contribuyendo a una mayor eficiencia en la realización de sus actividades.
- g) Finalmente, consideramos que el diseño tecnológico adecuado de la MPV estándar, acompañado de las acciones necesarias para la superación de las brechas para su implementación identificadas anteriormente y con la colaboración de la Secretaría de Gobierno Digital, permitirá que esta solución sea sostenible en el tiempo y sea un primer paso para la simplificación administrativa y la modernización de la Administración Pública a gran escala, contribuyendo de este modo a la mejora del clima para hacer negocios en el país y, por lo tanto, a la competitividad.

4.5. Impacto en la competitividad del país

Tal como lo hemos señalado en los capítulos precedentes, uno de los problemas que afecta la competitividad del Perú son los elevados costos en los que deben incurrir los agentes económicos y, en general, los ciudadanos interesados en iniciar un procedimiento administrativo o solicitar un servicio a una entidad de la Administración Pública. Como consecuencia de este hecho, se puede afectar la confianza de los ciudadanos en estas entidades y, en el mediano o largo plazo, generar un impacto negativo en la institucionalidad, la misma que constituye un pilar fundamental en la generación de un ambiente adecuado para la realización de negocios.

En este sentido, mediante la implementación de la MPV estándar, como primer paso para la simplificación administrativa, se espera reducir los costos de acceso a los servicios de las entidades de la Administración Pública, permitiendo de este modo que un mayor número de ciudadanos reciba dichos servicios.

Además, en la medida que esta MPV estándar va a permitir un seguimiento en tiempo real de la solicitud presentada, se reducen los riesgos de desviaciones en la tramitación de los procedimientos administrativos, evitando de este modo que los ciudadanos incurran en sobrecostos destinados a superar estas desviaciones, evitando además demoras injustificadas en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Relacionado con lo indicado anteriormente, tenemos que, al contar con un sistema automatizado para la tramitación de procedimientos administrativos y, en general, para la prestación de servicios por parte de las entidades de la Administración Pública, se reducen los tiempos de atención a los ciudadanos, respondiendo de manera rápida y oportuna a las solicitudes de los administrados y, en materia de acceso al mercado, otorgando más rápido los permisos y autorizaciones necesarias para el inicio de actividades económicas.

De este modo, se contribuye a la reducción de los “cuellos de botella” generados por la Administración Pública y se elimina uno de los obstáculos para hacer negocios que afecta a nuestro país. Así, aun cuando la mejora de la competitividad requiere de la superación de deficiencias en diversos campos, la simplificación administrativa es un pilar importante para esta tarea, por lo que se espera que la implementación de la MPV genere un impacto positivo en este pilar y, conjuntamente con la mejora de los demás indicadores que conforman el índice de competitividad, ayudará a la subida en el ranking correspondiente.

4.6. Sostenibilidad de la propuesta

Para concluir este capítulo, consideramos relevante referirnos a las condiciones que deben de cumplirse para garantizar que esta propuesta sea sostenible en el tiempo, más allá de los cambios en las autoridades que pudieran darse.

Así, la primera condición es la superación de las brechas mencionadas en los puntos precedentes y que, conforme hemos indicado, pueden dificultar la aplicación

de la propuesta. Dentro de estas brechas, las referidas a la conectividad y de acceso a recursos resultan relevantes, en la medida que ambos aspectos resultan siendo esenciales para la implementación de la solución que estamos desarrollando. En efecto, sin un adecuado acceso a Internet, las entidades de la Administración Pública y los ciudadanos, especialmente los residentes en zonas que presentan problemas de conexión preferirán seguir usando los canales presenciales por las dificultades de acceder a esta solución. En cuanto a las brechas de recursos, se requiere dotar a las entidades públicas de las condiciones mínimas para poder implementar esta solución, tanto en lo relacionado a los recursos materiales, tecnológicos y sobre todo humanos; sin los cuales su funcionamiento no será posible.

Otra condición es el necesario apoyo político de parte de las más altas autoridades del Gobierno a la Secretaría de Gobierno Digital, como órgano responsable del diseño e implementación de la solución que estamos proponiendo. Este rol no se limita solo al diseño de la plataforma y a la asesoría a las entidades públicas para la puesta en funcionamiento de esta propuesta, sino que además debe tener una participación activa en la supervisión del funcionamiento de esta solución y en la aprobación de las directivas necesarias para su efectiva aplicación.

Relacionado con el punto precedente, es necesario definir cuáles son las entidades que van a participar en la implementación de la plataforma que estamos diseñando y los roles que cada una de ellas van a cumplir. Así, tenemos que el liderazgo estará a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros; quien deberá coordinar con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones el desarrollo de las acciones necesarias para superar las brechas

existentes en cuanto a conectividad existentes en perjuicio de los ciudadanos y las entidades públicas.

Otra entidad cuyo rol es importante para la sostenibilidad de la propuesta es la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, como responsable de los procesos de simplificación administrativa y modernización del Estado. No se puede prescindir de esta Secretaría en la medida que la implementación de esta solución está relacionada con la mejora en la prestación de servicios por parte de las entidades públicas a favor de los ciudadanos. Además, se debe definir el rol de Ministerio de Economía y Finanzas en caso se considere necesario transferir recursos a favor de las entidades de la Administración Pública que no cuentan con los medios necesarios para desarrollar los aplicativos necesarios para que esta propuesta pueda ser aplicable en el mayor número de entidades posibles.

Finalmente, es importante un monitoreo constante del funcionamiento de la plataforma que permita identificar aquellas situaciones que pudieran afectar su operatividad y así aplicar los correctivos necesarios para que no se pierda su funcionalidad y no se genere insatisfacción en los ciudadanos que los obligue a volver a usar la mesa de partes presencial. Este monitoreo no se limita solo a los aspectos técnicos sino que, eventualmente, podría estar referido a los aspectos normativos que pudieran afectar su funcionamiento.

CAPITULO V: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio emplea un enfoque cuantitativo de investigación basado en investigaciones sociales. Asimismo, por tratarse de un servicio dirigido a los ciudadanos, el estudio se enfoca en un determinado tipo de muestra poblacional. La finalidad de la investigación es realizar un sondeo entre los ciudadanos mayores de dieciocho (18) años a más, que utilizaron la MPV en los últimos seis (6) meses del año 2020.

La investigación pretende demostrar los aspectos positivos y negativos derivados del uso del servicio de la MPV, para lo cual se ha empleado un instrumento de recolección de datos, específicamente una encuesta, en la que se busca medir la realidad de lo que se investiga. Además, se pretende probar las hipótesis planteadas, estableciendo a través de la recolección de información datos estandarizados de la población muestra de estudio. Para el caso, se trabajó con la población de Lima Metropolitana. Es importante indicar que los resultados obtenidos a partir de la recolección de datos se podrán replicar a otras poblaciones con similares características.

En efecto, mediante el uso de la investigación cuantitativa se busca medir la apreciación de calidad, así como la utilidad de la MPV, indagando en la percepción de los ciudadanos, así como para medir la concordancia que existe de los resultados obtenidos con lo planteado en la hipótesis materia de estudio. Por otro lado, se quiere demostrar la relación entre las variables producto del estudio

realizado, en el cual se manifiestan la semejanza, cualidades y peculiaridades entre la “Mesa de Partes Virtual” y la “Simplificación Administrativa”.

5.1. Tipo y Nivel de investigación

El diseño de estudio fue realizado siguiendo un estudio cuantitativo. El estar dirigido a los ciudadanos hace que el estudio se enfoque en un determinado tipo de muestra poblacional. Este estudio fue realizado con los datos existentes, sin que se hubieran manipulado o modificado las variables estudiadas y basándonos en la información obtenida del pasado observado en su contexto natural.

La recolección de la información se realizó mediante una encuesta, para la cual se empleó preguntas elaboradas con anticipación, las cuales estuvieron determinadas en el uso de la mesa de partes virtual en los últimos seis (6) meses del año 2020. Los resultados harán posible obtener la información que se está buscando.

5.2. Diseño y Justificación de la Investigación

El presente estudio fue realizado siguiendo un diseño de investigación cuantitativa de tipo no experimental y correlacional, abocado en la apreciación de los ciudadanos, en medir la calidad y utilidad en cuanto al uso de la MPV, para lo cual se aplicó un instrumento de medición (encuesta); empleando la correlación de las variables, demostrando la asociación que existe entre ambas, las cuales llevarán a la obtención de resultados que forman parte del análisis de la investigación.

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- La encuesta estuvo dirigida a hombres y mujeres mayores de dieciocho (18) años a más, que por algún motivo hizo uso de alguna plataforma de la mesa de partes virtual en alguna entidad pública en los últimos seis (06) meses del año 2020.
- A partir de las variables planteadas, se elaboraron treinta y siete (37) preguntas, las cuales se determinaron en relación a las dimensiones de las variables de la “Mesa de Partes Virtual” y “Simplificación Administrativa”, cuyas dimensiones hacen mención a los procedimientos de trámites documentales, herramientas tecnológicas, calidad de servicio, reducción de costos generados al ciudadano, reducción de tiempos, y reducción de trámites y requisitos.
- Las respuestas son politómicas, para las cuales se utilizó la escala de Likert, con una puntuación del 1 al 5.
- Se aplicó una prueba piloto a 30 ciudadanos para conocer el tiempo que le toma a un usuario contestar todo el cuestionario, a fin de ver si la redacción es idónea y conocer la predisposición de los usuarios a ser encuestados. Dicha aplicación de la prueba piloto permitió realizar la validación de la encuesta para ser aplicada posteriormente a la muestra.
- La validación de las preguntas estuvo a cargo de expertos profesionales, jefes, o gerentes de las oficinas de atención del ciudadano y gestión documental, encargados del área atención al ciudadano, de mesas de partes o de trámites documentales de algunas entidades públicas del Perú, como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad

Intelectual (INDECOPI), Ministerio del Interior, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Trabajo y la Policía Nacional del Perú.

- Se obtuvo la validación de las variables por medio del Alfa de Crombach, “Mesa de Partes Virtual” fue de $\alpha = 0,712$ puntos, se utilizó 18 ítems, y para la variable de “Simplificación Administrativa” fue de $\alpha = 0,740$ puntos, utilizando 19 ítems.
- Para la distribución se procedió a incorporar tanto las preguntas como respuestas a la “Plataforma Forms”³¹ de Google; lo que permitió difundir las encuestas de forma rápida, siendo esta plataforma amigable y de fácil acceso para los encuestados.
- El procedimiento utilizado para la distribución se realizó por medio de nuestros contactos, haciendo uso de la plataforma de “WhatsApp”³²; antes de la difusión se hizo una breve descripción al encuestado, indicando que las preguntas están dirigidas a evaluar los servicios que brinda el estado al ciudadano, en nuestro caso puntual el de mesa de partes virtual.
- La difusión se realizó entre el 1° de febrero hasta el 31 de marzo de 2021; el tiempo promedio para completar la encuesta es de 15 minutos.
- Del estudio se obtuvieron un total de 420 encuestas, de las cuales se descartaron 36, porque no cumplían con el perfil que se había determinado.
- El estudio nos permitió recoger diversos puntos de vista de los ciudadanos, además de analizar la información recabada, siendo esta relevante para la investigación, que más adelante explicaremos.

³¹ Esta información ha sido obtenida de la página web <https://sites.google.com/site/formugogle/-para-que-sirve>, visitada a las 07:00 horas del día 06 de marzo de 2021.

³² Esta información ha sido obtenida de la página web <https://es.digitaltrends.com/celular/que-es-whatsapp/>, visitada a las 10:00 horas del día 05 de marzo de 2021.

5.3. Población y Muestra

La muestra base de estudio de la investigación que determinó el tamaño de la población se elaboró tomando como base la población de Lima Metropolitana, utilizando los datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)³³, lo que nos permite conocer el número de personas mayores de dieciocho (18) años que realizó un trámite ante cualquier entidad pública del estado, cuyo resultado es de 10,674,731 habitantes que reside en Lima Metropolitana, para lo cual se considera el promedio de los últimos cinco (5) años de la tasa de crecimiento poblacional de Lima Metropolitana.

En base a lo antes mencionado para la obtención del tamaño de la muestra, se consideraron las dos (2) variables. Según la información obtenida³⁴, en el Perú existen 2,940 entidades públicas a nivel nacional; siendo un total de 480 entidades públicas.

Nuestra segunda variable es determinar el número de ciudadanos mayores de 18 años que reside en Lima Metropolitana, que por algún motivo ha realizado un trámite ante una entidad pública en el segundo semestre del año 2020; donde el número de habitantes ascendía a 32 millones 626 mil habitantes.

Calculando el tamaño de la muestra para estimar una proporción bajo una muestra aleatoria simple, ajustado por tamaño de población.

³³ Esta información ha sido obtenida de la página web <https://www.inei.gob.pe/>, visitada a las 08:00 horas del día 02 de marzo de 2021.

³⁴ Esta información ha sido obtenida de la página web <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/lista-de-entidades-del-estado-peruano>, visitada a las 10:00 horas del día 05 de marzo de 2021.

$$n = \frac{Z^2 \times (p \times q \times N)}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z: Desviación Estándar según el nivel de confianza (Z=1.96).

E: Margen de error (5% = 0.05)

p: Probabilidad de ocurrencia de los casos (p=0.5)

q: Probabilidad de no ocurrencia de los casos (q=1-p)

N: Tamaño del Universo (N=10,674.731)

n: Tamaño óptimo de la muestra

El nivel de confianza utilizado Z=1.96 cuyo valor de la abscisa es considerando una distribución normal, que es 1,96 a fin de obtener una estimación con un nivel de confianza de 95%, cuyo margen de error es del 5%, para lo cual nos da una muestra de n=384.

5.4. Método de análisis de datos

El análisis de los datos o la información se realizó a través del programa estadístico SPSS. Y para responder a la pregunta principal de investigación, como fuente de análisis de estudio, se utilizó la recopilación de información, procediendo a realizar un trabajo de campo que consistirá en desarrollar una encuesta. Para ello, se elaboró un (01) cuestionario, de acuerdo a los objetivos e indicadores establecidos en la investigación, se denominó “USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL PARA LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA”; la cual se conforma de 37 ítems, con respuestas politómicas de tipo cerrada, con selección múltiple, y una evaluación de

escala numérica, empleando para su medición la escala de Likert con una puntuación del 1 al 5.

5.5. Descripción de Hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la mesa de partes virtual (MPV) y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

H₁: Existe relación entre la para la mesa de partes estándar y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

Hipótesis específicas

Se tiene las siguientes hipótesis a verificar:

H₀₁: No existe relación entre los procedimientos de trámites documentales y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

H_{a1}: Existe relación entre los procedimientos de trámites documentales y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

H₀₂: No existe relación entre las herramientas tecnológicas y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

H_{b1}: Existe relación entre las herramientas tecnológicas y la simplificación administrativa en las entidades públicas.

5.6. Matriz de consistencia

La elaboración de la matriz de consistencia fue confeccionada mediante la distribución del peso relativo (%) a cada uno de los indicadores que conforman las variables, lo que sirvió para cuantificar el número de reactivos a utilizar por cada uno,

esto de acuerdo a la importancia de medición en lo que se refiere a la mesa de partes virtual y la simplificación administrativa. (Ver Anexo N° 4)

5.7. Validez y confiabilidad

Dado que buscamos un nivel de pluralidad, hemos decidido que la validez del instrumento esté dada por seis (06) expertos profesionales consultados, de los cuales mantendremos en reserva su identidad, conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, siendo ellos jefes y gerentes encargados del área de trámite documentario o de las áreas de atención al ciudadano de las entidades mencionadas en los párrafos precedentes; los cuales cuentan con más de 10 años de experiencia como Jefes o Gerentes encargados del área que administra la mesa de partes y de atención al ciudadano, siendo por lo tanto personas altamente calificados en esta materia, contando incluso con estudios de Postgrado, así como experiencia en la implementación de la MPV y de Certificaciones en Gestión de Calidad.

La confiabilidad del instrumento lo medimos usando el coeficiente de Alfa Cronbach, el cual se procesó utilizando el software estadístico SPSS Statistics; y según los resultados de confiabilidad el coeficiente obtenido de la variable principal “Mesa de Partes Virtual” fue de $\alpha = 0,712$ puntos para la variable mesa de partes virtual, utilizando 18 ítems, y para la variable de “Simplificación Administrativa” fue de $\alpha = 0,740$ puntos, utilizando 19 ítems; los valores coinciden para los tres métodos de cálculo siendo el resultado de fiabilidad es calificado como “Aceptable”.

5.8. Justificación e importancia

El presente estudio es conveniente porque proporciona una alternativa de solución a los servicios que brinda el Estado al ciudadano. Así, el Estado debe ser eficiente, resolutivo, rápido y personalizado, condiciones importantes para la prestación de un buen servicio, que vaya más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, sino que satisfaga sus necesidades y expectativas.

5.9. Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación, se han presentado algunas limitaciones, entre las cuales tenemos las siguientes:

- La presente investigación sólo incluye a los ciudadanos de Lima Metropolitana, con dieciocho (18) años a más; y que por alguna razón han utilizado una mesa de partes virtual de alguna entidad de la administración pública en los últimos seis (6) meses del año 2020.
- La distribución del instrumento se realizó solo en Lima Metropolitana; porque Lima es la ciudad del Perú en la cual las entidades del estado realizan una gran cantidad de trámites.
- El tiempo de recolección de la información comprende de dos (2) meses).
- La recolección de datos solo se limita a usar la plataforma WhatsApp.
- La Pandemia no permitió recolectar datos de forma presencial.

Una vez desarrollada la metodología empleada para la presente investigación, en el siguiente capítulo presentaremos el análisis y los resultados de la investigación.

CAPÍTULO VI: ANALISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

En este capítulo mostraremos los resultados cuantitativos obtenidos del trabajo de campo de las encuestas realizadas a los ciudadanos; así como los análisis desarrollados mediante la herramienta de software SPSS, y la posterior discusión de los resultados, los que incluyen un análisis y la correlación de variables, tomando como base los resultados obtenidos en cada pregunta; asimismo, se hace una breve descripción mencionada en cada tabla.

6.1. Discusión de los resultados de la investigación

Tabla 5

Correlación Ítems 1 y 3

Pregunta	1.¿Con qué frecuencia realiza usted trámites por mesa de partes virtual en las entidades públicas?	3. ¿Preferiría Ud., que le brinden capacitación acerca del uso de la plataforma de uso de mesa de partes virtual?	Edad del encuestado
Resultado	A veces	De acuerdo	50 a más
%	61.70%	77.30%	52.50%

Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos en la tabla N° 1, el 50.52% de encuestados son mayores de 50 años, el 77.30% manifestó que necesitaría capacitación. Este alto porcentaje corresponde a los mayores de 50 años, los cuales no tienen conocimiento y facilidad en cuanto al uso de herramientas digitales y virtuales.

Esto indica que las personas necesitan capacitación de lo contrario incurrirían en el uso de la mesa de partes presencial en desmedro del uso de la MPV, lo que ocasionaría mayores costos al usuario.

Tabla 6

Correlación de los Ítems 2, 4, 25 y 26

Pregunta	2.¿Considera Ud., que el acceso a la plataforma de las mesas de partes virtuales en las entidades públicas contienen la información necesaria para el ingreso del trámite?	4. ¿Considera Ud., necesario que por medio de la mesa de partes virtual, se recepcionen todos los documentos que tengan relación con el trámite requerido ?	25. ¿Considera Ud., que las entidades públicas se preocupan por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	26. ¿Considera Ud., que existe procesos innecesarios en el uso de la mesa de partes virtual de las entidades públicas?
Resultado	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
%	90.10%	82.50%	66.20%	85.40%

Fuente: Elaboración propia

De lo mostrado en la tabla precedente, el 90.10% de los usuarios considera que el acceso al sistema de MPV es el adecuado; sin embargo, el 90.60% considera que los procesos que realiza la MPV son innecesarios.

No obstante, es importante agregar que un 66.20% de personas reconoce que las entidades públicas se preocupan por la eliminación de obstáculos y costos innecesarios, por lo que habría que tomar esto en cuenta para no complicar los procesos dentro de la MPV y limitar la operación, toda vez que un 82.50% de los usuarios manifiesta que no estaría de acuerdo con entregar la documentación adicional de los trámites a través de la MPV. Por otro lado, el ciudadano reconoce que prefiere estar en contacto con otras personas, prefieren realizar sus consultas personalmente sienten que podrán atender sus consultas y dudas de una manera más inmediata,

concreta y más acertada, piensan que su solicitud es recibida pero no del todo; además que no confían en las entidades públicas.

Finalmente serviría sólo para hacer trámites básicos, hacer seguimiento, solo acceder a la plataforma, no dispuesto para hacer trámites complejos. La apreciación del usuario permite considerar como un aspecto importante el ahorro de costos.

Tabla 7

Correlación de los Ítems 5, 7 y 12

Pregunta	5. ¿Considera Ud., que el ingreso de documentos en la mesa de partes virtual debe funcionar las 24 horas?	7. ¿Considera Ud., que las plataformas de las mesas de partes virtuales son amigables; es decir de fácil entendimiento para efectuar el trámite?	12. ¿Sabe Ud., si los sistemas de mesa de partes virtual le permiten acceder a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar?
Resultado	Indiferente	Siempre	Más o menos
%	81.00%	83.90%	80.70%

Fuente: Elaboración propia

El 83.90% considera que la MPV es amigable por las facilidades de su acceso, sin embargo, un 80.70% no sabe si se puede acceder a la MPV en cualquier momento. Y un 81.00% tampoco valora que esté disponible las veinticuatro (24) horas, lo cual demuestra que hace falta una campaña de información e implementación que permita que las MPV estén disponibles las veinticuatro (24) horas y totalmente funcional mostrando las bondades del ahorro de tiempo y disponibilidad que tendrán los usuarios de tener esta ventaja, de esta manera se desconcentraría el tráfico documentario.

Tabla 8*Correlación de los Ítems 35, 30, 33 y 36*

Pregunta	35. ¿Preferiría Ud., realizar sus trámites de forma presencial, porque tiene la percepción que las entidades solicitan requisitos innecesarios?	30. ¿Cree Ud., que con la implementación de la mesa de partes virtual se podría llegar a reducir algunos pasos que se venían haciendo con las mesas de partes presenciales ?	33. ¿Considera Ud., que en las entidades públicas en su mayoría solicitan requisitos innecesarios?	36. ¿Considera Ud., que las entidades públicas son explícitos al solicitar sus requisitos?
Resultado	A veces	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	A veces
%	87.50%	78.10%	87.50%	96.50%

Fuente: Elaboración propia

De la muestra obtenida el 96.90% de los usuarios considera que las entidades públicas siempre o en algunas veces solicitan los requisitos para hacer los trámites de manera explícita; sin embargo, un 87.50% manifiesta que los requisitos solicitados son en su mayoría innecesarios, y además los usuarios prefirieren hacer sus trámites de forma presencial, debido a las complicaciones que generalmente se encuentran en la actualidad al hacer uso de la mesa de partes presencial y que difícilmente se lograría con una MPV.

Un 78.10% de los usuarios considera que con una MPV se podría reducir algunos pasos que se venían haciendo con la mesa de partes presencial.

Con la finalidad de mejorar la MPV y aprovechar de las virtudes se deberían generar cuadros explicativos y tutoriales que permitan al usuario facilitar la utilización de las MPV.

Tabla 9*Correlación de los Ítems 6, 9 y 21*

Pregunta	6. ¿Cómo califica el tiempo promedio de respuesta de los trámites en las entidades públicas?	9. ¿Conoce Ud., alguna entidad pública que cuente con una plataforma fácil y sencilla?	21. ¿Cree Ud., que con la implementación de la mesa de partes virtual se reduce el tiempo de respuesta del trámite?
Resultado	Muy favorable	Desconozco	Totalmente de acuerdo
%	70.80%	79.20%	81.50%

Fuente: Elaboración propia

De la muestra obtenida un 70.80% considera que es muy favorable el tiempo promedio de respuesta del trámite que realiza en una entidad pública. Aun así, existe un 81.50% que está convencido que implementando una MPV este tiempo se reducirá; estos valores contrastan con el hecho de que un 79.20% de los encuestados desconoce que las entidades públicas puedan tener plataformas fáciles y sencillas; lo cual hace necesario que cuando se implemente la MPV no sólo sea moderna sino también fácil y sencilla.

Tabla 10*Correlación de los Ítems 13, 14 y 17*

Pregunta	13. ¿Considera Ud., que la mesa de partes virtual pueden ser consultadas en cualquier equipo telemático (Pc, computadora y/o tablet), con la misma calidad de imagen y uso de recursos?	14. ¿Considera Ud., qué para utilizar la plataforma de la mesa virtual de alguna entidad pública es necesario contar con conocimientos de informática?.	17.¿Según su experiencia, considera difícil el uso de la mesa de partes virtual?
Resultado	Favorable y muy favorable	Indiferente	De acuerdo
%	89.9%	50%	64.60%

Fuente: Elaboración propia

Basándonos en el resultado un 64.60% de los usuarios considera que el uso de la MPV tiene un cierto grado de dificultad. De su uso se desprende que un 50% considera que es necesario tener un conocimiento informático para utilizar la MPV en contraposición el otro 50% indica que su uso puede necesitar un conocimiento o no, en los tiempos actuales y considerando que aun más del 50% de los usuarios son mayores de cincuenta (50) años, se debe hacer que las plataformas de la MPV estén disponibles en cualquier equipo telemático, un 89.90% de los usuarios opina esto.

Los usuarios de diferentes edades suelen utilizar diferentes plataformas, siendo el 49,8% de ciudadanos en Lima y Callao que acceden a internet, y de cada 100 personas 32 acceden a internet desde su celular, ya sea por temas de estudio, investigación o distracción³⁵.

³⁵ Esta información ha sido obtenida de la página web <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-49-de-cada-100-personas-de-6-y-mas-anos-de-edad-hacen-uso-de-internet-10741/>, visitada a las 15:30 del 28 de abril 2021.

Tabla 11*Correlación de los Ítems 16, 15 y 17*

Pregunta	16. ¿Cómo califica el uso de la mesa de partes virtual?	15. Considerando tu experiencia en el uso de la mesa de partes virtual. ¿Qué probabilidades hay que recomiendes su uso aun familiar o amigo?.	17.¿Según su experiencia, considera difícil el uso de la mesa de partes virtual?
Resultado	Medianamente favorable	De acuerdo	De acuerdo
%	75.80%	72.40%	66.60%

Fuente: Elaboración propia

En relación al resultado obtenido existe un 66.60% que considera un cierto grado de dificultad para el uso de la MPV, sin embargo, un 75.80% sostiene que es medianamente favorable o favorable su utilización. Y un 72.40% recomendaría su uso a un familiar o amigo. En definitiva, el concepto de una MPV es bien recibido por los usuarios, pero nuevamente se recalca que se requiere que sea de fácil uso y amigable para el usuario.

La mayoría de los usuarios son personas comunes y corrientes que en la actualidad debido a las dificultades de la mesa de partes presencial recurre a tramitadores, no se quiere que ocurra lo mismo en el uso de la MPV.

Tabla 12

Correlación de los Ítems 20, 22 y 37

20. ¿Cree Ud., que las entidades públicas cuentan con una buena infraestructura y equipamiento adecuado para brindar el servicio?	22. ¿Cree Ud., que los ciudadanos que realizan un trámite ante alguna entidad pública se sienten satisfechos con el servicio que se les brinda?	37. ¿Percibe Ud., que las entidades públicas se encuentran comprometidas en mejorar los procedimientos administrativos, a fin que estos sean más simplificados?
En desacuerdo	Indiferente	A veces
97.40%	51.80%	91.70%

Elaboración propia

En resumen, de la muestra obtenida, el 91.70% de los usuarios cree que las entidades públicas algunas veces se encuentran comprometidas en mejorar y simplificar sus procedimientos administrativos; sin embargo, un 97.40% no cree que la infraestructura y equipamiento en las entidades del estado sea adecuado; este resultado es la percepción que se tiene de todo el soporte e infraestructura con la que el Estado brinda sus servicios.

Es indispensable garantizar las herramientas tecnológicas e informáticas necesarias y adecuadas para que no falten los sistemas en la atención y el servicio virtual. Un 51.80% de los ciudadanos que realizan los trámites en las entidades públicas se siente indiferente ante la satisfacción que siente de lo que le brindan las entidades del Estado.

Si se mejoran las herramientas tecnológicas apoyarán definitivamente en la implementación y función de la MPV.

Tabla 13

Correlación de los Ítems 24 y 29

Problema	24. ¿Cuán confiable consideras a las mesas de partes de las entidades públicas?	29. ¿Considera Ud, que nuestro País en los últimos años viene evolucionando en cuanto al uso de canales digitales?
Resultado	Indiferente	Totalmente de acuerdo
%	53.4%	85.40%

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, un 53.40% de los usuarios se muestra indiferente ante la confiabilidad de la mesa de partes de las entidades públicas, y un 85.40% considera que se encuentran totalmente de acuerdo que nuestro país en los últimos años viene evolucionando en cuanto al uso de canales digitales.

Estos resultados hacen que definitivamente antes o durante de la implementación de la MPV se debe hacer un trabajo de análisis de flujo de datos y de procesos con miras a simplificar administrativamente la operatividad, de esta forma una vez implementada la MPV, el usuario se muestre satisfecho y confiado en el funcionamiento.

Actualmente no es percibido por el usuario como un servicio confiable y satisfecho.

6.2. Resultado de la correlación entre las variables

Ho: La implementación de mesa de partes virtual no se relaciona de forma directa con la simplificación administrativa.

H1: La implementación de mesa de partes virtual se relaciona de forma directa con la simplificación administrativa.

Tabla 14

Correlación de las variables

VARIABLES		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,624
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
VD	Correlación de Pearson	,624	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

Fuente: Elaboración propia

Del cuadro mostrado podemos observar que el P-valor es menor a 0.05, por lo que no hay evidencia suficiente para afirmar que ambas variables no se relacionan de forma directa.

En conclusión, ante la implementación de la MPV, se logra un aumento de la simplificación administrativa. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

6.3. Resultado de la correlación entre las Variable Independiente con las Dimensiones de la Simplificación Administrativa

Tabla 15

Prueba Correlación entre la MPV (Variable Independiente) y las Dimensiones de la Simplificación Administrativa (Variable Dependiente)

VARIABLES	VI	Calidad de Servicio	Reducción de Costos	Reducción de Tiempo	Reducción de Trámites y Requisitos
VI Correlación de Pearson	1	,393	,579	,487	,301
Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
N	384	384	384	384	384

Elaboración propia

Como resultado del análisis realizado entre la correlación de la variable independiente y la variable dependiente, la variable independiente “Mesa de Partes” mantiene relaciones directas con las diferentes dimensiones de la variable “Simplificación Administrativa.”

Esto implica que, con una aplicación de la mesa de partes, llevaría a un aumento de la calidad del servicio, de la reducción de costos, del tiempo y de los trámites y requisitos.

6.4. Resultado de la correlación entre las Variable Simplificación Administrativa con las Dimensiones de la Mesa de Partes Virtual

Tabla 16

Correlación entre la Variable Dependiente y las Dimensiones de la Mesa de Partes Virtual

VARIABLE		Procedimiento de Trámites documentales	Herramientas Tecnológicas	VD
Procedimiento de Trámites Documentales	Correlación de Pearson	1	,609	,615
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	384	384	384
Herramientas Tecnológicas	Correlación de Pearson	,609	1	,560
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	384	384	384
VD	Correlación de Pearson			
	Sig. (bilateral)			
	N	384	384	384

Elaboración propia

Como resultado del análisis entre la variable dependiente y las dimensiones de la MPV, se establecen las diferentes correlaciones entre la variable dependiente “Simplificación Administrativa” y las dimensiones de la variable independiente “Mesa de Partes”. En base a los resultados, se observa que todos los coeficientes son de signo positivo (0.615 y 0.560). Por tanto, los procedimientos y tramites documentales se relacionan de manera directa con la Variable dependiente la simplificación administrativa, de igual forma con la dimensión herramientas tecnológicas.

6.5. Resultado de la correlación entre la Dimensión Procedimiento de Trámites Documentales y la Simplificación Administrativa

Tabla 17

Correlación entre la Dimensión entre el Procedimientos de Trámites Documentales y la Variable Dependiente

Dimensión		Procedimiento de Trámites Documentales	VD
Procedimiento de Trámites Documentales	Correlación de Pearson	1	,615
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
VD	Correlación de Pearson	,615	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

Elaboración propia

Se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: Los procedimientos de tramites documentales no están relacionados de forma directa con la simplificación administrativa.

H1: Los procedimientos de tramites documentales están relacionados de forma directa con la simplificación administrativa.

Basado en la prueba de significancia, se puede observar que el p-valor es menor a 5%, de manera paralela el valor de la correlación es positivo. Por tanto, no existe evidencia suficiente para afirmar que ambas variables no están relacionadas de forma directa.

Por tanto, aceptamos la hipótesis H1 y comprobamos que ante el aumento de los procedimientos de tramites documentales, se tiene una mayor simplificación administrativa.

6.6. Resultado de la correlación entre la Dimensión Procedimiento de Herramientas Tecnológicas y la Simplificación Administrativa

Tabla 18

Correlación entre Herramientas Tecnológicas y Simplificación Administrativa

Dimensión		Herramientas Tecnológicas	VD
Herramientas Tecnológicas	Correlación de Pearson	1	,560
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
VD	Correlación de Pearson	,560	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

Se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: Las herramientas tecnológicas no están relacionadas de forma directa con la simplificación administrativa.

H1: Las herramientas tecnológicas están relacionadas de forma directa con la simplificación administrativa.

Basado en la prueba de significancia, se puede observar que el p-valor es menor a 5%, de manera paralela el valor de la correlación es positivo. Por tanto, no existe evidencia suficiente para afirmar que ambas variables no están relacionadas de forma directa.

Por tanto, aceptamos la hipótesis H1 y comprobamos que, ante el aumento de las herramientas tecnológicas, se tiene una mayor simplificación administrativa.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE MPV

En los capítulos precedentes, hemos presentado el marco conceptual y normativo relacionado a la MPV que actualmente vienen implementando las entidades públicas; el contexto en el cual se realiza la presente propuesta, el modelo estándar de MPV planteado para las entidades de la Administración Pública como herramienta de simplificación administrativa; y, finalmente, la metodología del trabajo de investigación y sus resultados.

En ese sentido, el objeto de presente capítulo es presentar los lineamientos para la implementación del modelo de MPV estándar propuesto, siendo estos los siguientes:

7.1 Lineamientos para la implementación del modelo estándar de MPV

7.1.1 Lineamiento 1: Desarrollo del marco normativo de la MPV estándar

Conforme a lo mencionado en los numerales 3.2, 3.3 y 3.4 del capítulo III de la presente investigación, el marco normativo relacionado con la modernización del Estado Peruano, la simplificación administrativa y la digitalización de los servicios de las entidades de la Administración Pública, se encuentra disperso en normas de

diversos rangos, no existiendo un texto que compile toda la normativa que se ha emitido hasta el día de hoy en esta materia.

Por ello, conforme al modelo de MPV estándar desarrollado en el capítulo IV, consideramos que resulta necesario la elaboración de un proyecto normativo que disponga la obligatoriedad de la implementación de la MPV estándar por parte de todas las entidades públicas, así como las etapas y plazos contemplados para su implementación. Dicha norma también deberá disponer la unificación de las disposiciones publicadas anteriormente que se encuentren alineadas a esta propuesta, derogando las normas que no resulten aplicables.

Asimismo, una condición que debe cumplir el marco normativo que se vaya a aprobar para regular el proceso de implementación, es que debe ser lo más sencillo y claro posible, para que de este modo las entidades de la Administración Pública y, sobre todo, los ciudadanos, estén en capacidad de conocer las distintas etapas de la implementación de la MPV estándar y tengan una idea respecto a cuándo estaría disponible esta solución y qué condiciones deben de cumplirse para poder acceder al servicio prestado.

Por otro lado, teniendo en cuenta que estamos ante una política de carácter general por parte del Gobierno, consideramos que el instrumento normativo a utilizar para la aprobación de este marco legal es, en primer lugar, una norma con rango de ley, en la cual se indiquen los objetivos de esta política, las entidades responsables del diseño, los plazos para su implementación a nivel nacional y, de ser el caso, las medidas que se van a poner en práctica para este fin.

Como todos los aspectos no pueden estar contenidos en una ley o norma con ese rango, es muy importante la figura de las normas complementarias, ya sea un reglamento aprobado por decreto supremo o, de ser el caso, las directivas y lineamientos que pudiera aprobar la Secretaría de Gobierno Digital, en su calidad de órgano rector en materia de gobierno, transformación y confianza digital. Entre los aspectos que pueden contener estas normas reglamentarias, podemos mencionar, a modo de ejemplo, el cronograma de implementación de la MPV estándar, el rol que va a cumplir esta Secretaría en el proceso de implementación, el período en el cual van a coexistir la MPV diseñada e implementada por cada entidad y la MPV estándar propuesta, y, asimismo, cómo procederán las entidades a migrar al modelo propuesto.

Es importante mencionar, que el marco normativo, tanto a nivel de normas principales, como de las disposiciones que las reglamenten y complementen, deberán mantener la coherencia interna para evitar la generación de incertidumbre en las entidades de la Administración Pública al momento de implementar esta solución. De este modo, las normas que se aprueben deberán ser una herramienta que facilite la puesta en práctica de esta MPV estándar, debiendo además mantener la coherencia con otros cuerpos legales que pudieran tener relación con esta mesa de partes, como por ejemplo la Ley del Procedimiento Administrativo General, toda vez que, conforme hemos desarrollado en los capítulos precedentes, la Mesa de Partes es la puerta de entrada a los servicios que ofrecen las entidades de la Administración Pública.

Por otro lado, proponemos que para el diseño del modelo estándar de MPV y su proceso de implementación, se conforme un equipo multidisciplinario conformado

por entidades públicas involucradas en funcionamiento, tales como la Presidencia de Consejo de Ministros - PCM, representada por la Secretaría de Gobierno Digital en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital y que además se encuentra a cargo de la administración de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe); y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC, que se encuentra a cargo de reducir la brecha de falta de conectividad a internet a nivel nacional.

Consideramos importante además que el marco normativo refuerce el rol de la Secretaría de Gobierno Digital como líder en el diseño y la implementación de la propuesta que estamos diseñando. Por otro lado, estas normas deben establecer cuáles serán los mecanismos de relación entre esta Secretaría y las demás entidades y dependencias mencionadas en los capítulos precedentes que necesariamente deben de participar en la puesta en funcionamiento de la propuesta en cuestión. Por otro lado, el marco normativo deberá prever la forma en la cual se garantizará que esta plataforma sea sostenible en el tiempo, incluyendo los mecanismos para aplicar los correctivos que sean necesarios para solucionar cualquier situación que pudiera afectar su normal funcionamiento.

Finalmente, estas normas deberán establecer cómo será el proceso de implementación de la propuesta. Este proceso deberá comprender, además del necesario plan piloto para identificar aquellos aspectos que deben de ser mejorados para garantizar el adecuado funcionamiento de la plataforma, el cronograma de migración y además el nivel de gobierno por el cual se empezará este proceso. A modo de sugerencia, proponemos empezar con aquellas entidades del Poder Ejecutivo

que prestan servicios de impacto significativo para los ciudadanos, como por ejemplo el RENIEC, la SUNAT y MIGRACIONES. Para una segunda etapa, la plataforma puede ser implementada en las municipalidades provinciales de las capitales de las regiones, dependiendo de las capacidades técnicas con las que cuenten; para luego continuar con los ministerios, organismos constitucionales autónomos y organismos públicos descentralizados, finalizando con las municipalidades distritales.

7.1.2 Lineamiento 2: Rediseño de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe)

Conforme se ha mencionado en el capítulo IV, para el desarrollo e implementación de la MPV estándar se requiere rediseñar la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, a fin de crear un apartado especial denominado “TU TRÁMITE TE ESPERA”, donde se encuentren todos los trámites que brinda la Administración Pública, así como la relación de requisitos que se requieren para su atención, conforme a la información contenida en el TUPA de cada entidad.

En tal sentido, el modelo de MPV estándar solo podrá ser implementado por aquellas entidades públicas que hayan migrado a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano; por tanto, resulta necesario que la Secretaría de Gobierno Digital brinde las herramientas necesarias para que esta migración se realice en un corto plazo y sea efectuada por todas las entidades. Además, deberá establecer un cronograma de migración que tome en cuenta las brechas ya identificadas que afectan a las entidades públicas nacionales, para que este proceso sea ordenado y no afecte la prestación de sus servicios a favor de los ciudadanos.

Por otro lado, en el marco de la interoperabilidad, se requiere que la Plataforma Digital Única del Estado Peruano se encuentre vinculada con el TUPA de las entidades públicas, donde se detalla la información sobre los requisitos y plazos de atención de los trámites a cargo de cada entidad, siendo que dicha información es la que deberá figurar en “TU TRÁMITE TE ESPERA”.

Del mismo modo, a fin de que el administrado pueda tener la posibilidad de verificar el estado de su trámite, así como la respuesta final sobre su atención, es tarea de la Secretaría de Gobierno Digital, promover la digitalización total de los procesos internos que las entidades públicas realizan para la atención de los trámites presentados, y la interoperabilidad de dichos procesos con la Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Por tanto, por el momento, en el marco de la propuesta planteada, es tarea de las entidades públicas mantener actualizada la información sobre el estado del trámite presentado en “TU TRÁMITE TE ESPERA”.

Finalmente, a fin de no generar confusión en los administrados, respecto a la información que figure en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), se plantea la implementación de un protocolo que permita la actualización de la información que figure en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (Gob.pe), a fin de que solo figure el listado de los trámites vigentes que brindan las entidades públicas. Este protocolo deberá incluir un plazo máximo para que las entidades actualicen la información cada vez que se produzca algún cambio en las regulaciones aplicables a los procedimientos administrativos y servicios a su cargo.

7.1.3 Lineamiento 3: Actualización del TUPA, de planes y políticas de las entidades públicas

De acuerdo con el lineamiento señalado en el numeral anterior, para la implementación de la MPV estándar se requiere que las entidades públicas mantengan actualizado el contenido de su TUPA. Dicha actualización deberá realizarse bajo los parámetros de la simplificación administrativa, interoperabilidad y mejora de procesos.

Del mismo modo, la implementación de la MPV estándar deberá ser incluida en las políticas y los planes estratégicos de las entidades públicas, con el objeto de que los demás instrumentos de gestión, como es el caso del plan operativo institucional, establezcan (i) las actividades operativas relacionadas con la transformación digital de la entidad en cuanto al proceso de atención de los trámites que son presentados por los ciudadanos; y, (ii) el presupuesto que se necesita para su implementación.

Cabe mencionar que la implementación del modelo propuesto coadyuvara a que, en un futuro, los trámites administrativos sobre los servicios que ofrece la entidad sean atendidos en forma digital en su totalidad, desde el ingreso a la entidad hasta la respuesta final al ciudadano, ya sea a través de una casilla electrónica o cualquier medio electrónico autorizado por el administrado.

No podemos dejar de considerar la necesidad de que exista una voluntad política del Gobierno Central para poner en marcha esta solución y que esta voluntad se replique en todas las entidades de la Administración Pública y además que se

internalice en sus autoridades, a fin de que este proceso continúe más allá de los cambios de autoridades que pudieran producirse.

7.1.4 Lineamiento 4: Migración de las entidades públicas a la MPV estándar

Según el modelo de MPV propuesto, la Secretaría de Gobierno Digital sería la encargada de supervisar la correcta implementación de “TU TRÁMITE TE ESPERA” en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, dictando para ello las normas de carácter reglamentario o los lineamientos, según corresponda, donde se establezcan los plazos y el proceso para la migración de las entidades públicas a la MPV estándar.

Para ello, se deberá elaborar un plan de implementación, que incluya un cronograma de migración, evaluando el nivel de gobierno al que pertenecen las entidades, así como los recursos con los que cuentan; gestionando en caso sea necesario, la disposición de recursos para su pronta implementación.

Por otro lado, se debe brindar capacitación al personal de las entidades públicas sobre las disposiciones técnicas y normativas que involucra la implementación de la MPV estándar.

7.2 ¿Cuáles son las condiciones para que las entidades públicas implementen la MPV estándar?

En virtud al análisis realizado en la presente investigación, hemos podido determinar cuáles son aquellas condiciones que deben estar presentes para que las entidades públicas implementación el modelo propuesto de MPV estándar, siendo estas las siguientes:

✓ Conectividad a internet:

- La entidad pública que se plantee implementar el modelo propuesto requiere contar obligatoriamente con acceso a internet, de igual forma la localidad donde se encuentra la entidad a fin de que los ciudadanos puedan utilizar la MPV estándar.
- Respecto a esta condición, conforme hemos mencionado, el MTC viene trabajando para reducir esta brecha en el país.
- La Secretaría de Gobierno Digital debe continuar promoviendo y trabajando en forma articulada con los sectores involucrados a fin de que todas las entidades públicas cuenten con accesos a internet.

✓ Voluntad política:

- Se requiere que las autoridades a cargo de las entidades públicas tengan voluntad política de contribuir en la transformación digital

de sus entidades, que se inicia con la digitalización de los servicios que brindan a la ciudadanía.

- A partir de ello, se diseñan los planes y políticas sectoriales e institucionales que disponen incluir la implementación de la MPV estándar como un objetivo estratégico que deberá cumplirse en un determinado periodo, y, en consecuencia, las actividades operativas que se realizaran al interior de la entidad para su implementación.

✓ **Presupuesto:**

- Contando con la voluntad política de implementar la MPV estándar, es más factible obtener el presupuesto para su implementación, debido a que se llevan a cabo las gestiones correspondientes para sustentar la necesidad de contar con un mayor presupuesto.
- Cabe mencionar, que el costo para la implementación de la MPV estándar recae en mayor medida en el rediseño de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, la cual es administrada por la Secretaría de Gobierno Digital; mientras que las entidades públicas solo demandarían un mayor presupuesto para la capacitación de su personal en cuanto a la actualización del acceso “TU TRÁMITE TE ESPERA”, y para la actualización de su TUPA y sus planes y políticas internas.

- En tal sentido, corresponde a la Secretaría de Gobierno Digital gestionar el presupuesto correspondiente para el rediseño de su plataforma.

✓ **Personal capacitado:**

- Siendo que, para la implementación de la MPV estándar se requiere de una serie de acciones por parte de la entidad, como es la actualización de su TUPA, y del estado del trámite administrativo presentado por los ciudadanos, entre otras acciones, las cuales se encontraran detalladas en su noma de aprobación, y su reglamento, según corresponda; la entidad requiere contar con un personal debidamente capacitado.

En ese sentido, la Secretaría de Gobierno Digital deberá implementar cursos de capacitación sobre transformación digital para el personal de las entidades públicas que participarán en el proceso de implementación de la MPV estándar, a fin de que cuenten con el conocimiento necesario sobre las herramientas tecnológicas, técnicas y normativas que involucra su implementación.

El cumplimiento de estas condiciones no depende únicamente de la Secretaría de Gobierno Digital, sino que además es necesaria la participación activa de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en su calidad

de responsable de los procesos de modernización del Estado peruano, así como del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y del Ministerio de Economía y Finanzas para, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, contribuyan al cierre de las brechas previamente identificadas y que pueden afectar la implementación de esta propuesta.

7.3 ¿Cuáles son los riesgos de que las entidades públicas no implementen la MPV estándar?

En el marco del Estado de Emergencia Sanitaria que viene afrontando el país, consideramos que la no implementación del modelo estándar de MPV propuesto resultaría un riesgo tanto para el Estado, como para las personas naturales y jurídicas; es decir los usuarios de la MPV.

Para el Estado, porque demostraría que no avanza de manera conjunta con las políticas y lineamientos de transformación digital y simplificación administrativa que viene dictando en el último año; y además, porque se perdería la oportunidad de brindar a los usuarios de la MPV, un servicio digital estandarizado que les permita ahorrar tiempo y dinero, como alternativa para la presentación de sus trámites, evitando de esta manera el contacto directo con las demás personas, de conformidad con las normas dictadas por el gobierno para evitar el contagio del COVID-19.

Mientras que, para los usuarios de la MPV, la no implementación del modelo propuesto les genera un riesgo mayor, debido a que son los más interesados en contar con una herramienta de simplificación administrativa que les permita presentar sus

trámites antes las entidades públicas desde la comodidad de su casa, de manera fácil y sin incurrir en costos innecesarios, realizando el seguimiento del estado de su trámite de manera virtual.

CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

1. Mediante la investigación realizada hemos podido determinar que la relación entre la aprobación de lineamientos para implementación de una MPV estándar y la simplificación administrativa es directa. En tal sentido, mientras el diseño de los lineamientos utilice herramientas tecnológicas que busquen la digitalización de los servicios teniendo en consideración que éste sea lo más amigable posible, mayor será la repercusión positiva en alcanzar la simplificación administrativa; logrando con ello el objetivo planteado en el presente trabajo de investigación.
2. La propuesta de MPV objeto de la presente investigación requiere del rediseño de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, cuya administración se encuentra a cargo de la Presidencia de Consejo de Ministros a través de la Secretaria de Gobierno Digital, siendo que en la actualidad dicha plataforma brinda información de todas las entidades, y no cuenta con un apartado especial para la atención de los trámites. Por tanto, se propone crear un acceso con la denominación “TU TRÁMITE TE ESPERA” donde se encuentren todos los trámites que brinda la Administración Pública agrupados por sector; por lo que ya no sería necesario que los ciudadanos busquen primero a la entidad, luego busquen la sección mesa de partes, y finalmente, elijan el trámite requerido, como actualmente viene funcionando.

3. Si bien existe el marco normativo que puede contribuir a la implementación de la MPV, se trata de normas que están dispersas, lo que eventualmente puede afectar las acciones que realicen las entidades de la Administración Pública al momento en que decidan realizar acciones en esta materia.
4. El contar con un marco normativo no es suficiente para la implementación de un proceso de transformación digital, ya que es necesario dotar a las entidades de la Administración Pública de los recursos necesarios para implementar estos procesos, lo cual incluye, de ser el caso, desarrollar las acciones para superar las brechas que afectan a estas entidades, así como a los ciudadanos.
5. Es necesario un cambio cultural tanto en la Administración Pública como en los ciudadanos, que les permita conocer los beneficios que la transformación digital tiene en relación a la prestación de los servicios de parte de las entidades estatales, así como de las mejoras que esta transformación puede tener al interior del organismo público.
6. El diseño de la MPV estándar debe considerar las diferencias existentes entre las entidades de la Administración Pública en los distintos niveles de gobierno y dependiendo de su ubicación geográfica. Así, las características de esta MPV deberán ser lo suficientemente flexibles que permitan a las entidades poder adaptarlas a su particular naturaleza.
7. El contexto de la pandemia derivada del COVID-19 plantea una serie de retos para las entidades de la Administración Pública en su relación con el ciudadano,

los cuales requieren ser atendidos a fin de no afectar la prestación de sus servicios. En este sentido, se vuelve imperiosa la implementación de procesos de transformación digital, a fin de no interrumpir la prestación de servicios a su favor.

8. Se requiere la elaboración de reglas uniformes respecto al diseño e implementación de la MPV, a fin de evitar disparidades en la puesta en funcionamiento de esta solución que, en el mediano o largo plazo, termine confundiendo a los ciudadanos acerca de las funcionalidades de este mecanismo.
9. Consideramos que es necesario que las autoridades del Poder Ejecutivo tomen en cuenta las mejores experiencias en materia de transformación digital implementadas a nivel internacional, a fin de que sirvan como modelo para las acciones que se propongan implementar a nivel nacional.
10. A través del instrumento de medición se pudo demostrar científicamente que el problema materia de esta investigación existe.
11. De los resultados obtenidos en la encuesta realizada, se observa que existe un alto porcentaje de encuestados que tiene una percepción negativa en el uso de los servicios que brindan las entidades públicas; como por ejemplo en la demora en los tiempos de respuesta a un trámite, el uso de plataforma no resulta amigable en todos los casos. A partir de esta percepción negativa, es posible que los ciudadanos prefieran el uso de la mesa de partes presencial.

12. Para el funcionamiento de la Mesa de Partes Virtual estándar que se propone crear, así como para la operatividad de las mesas de partes que actualmente cada entidad de la Administración Pública viene implementando de manera individual, es necesario el adecuado funcionamiento de la interoperabilidad entre estas entidades.
13. En el mismo sentido, tanto la MESA DIGITAL PERÚ como la propuesta que estamos diseñando, requieren que los ciudadanos y los funcionarios de las entidades de la Administración Pública cuenten con la firma digital, conforme a lo previsto por las normas sobre la materia, a fin de que puedan hacer un uso adecuado de estas soluciones y garantizar su identidad frente a las autoridades públicas.
14. El diseño de la plataforma implica un cambio en el enfoque de las actividades de las entidades públicas, dejando de pensar en el procedimiento administrativo como un fin en sí mismo y, considerando como prioritario el interés de los ciudadanos, se pase a un enfoque de procesos que evalúe cómo es que las actividades que se realizan en la entidad contribuyen a generar valor público.
15. Para garantizar la sostenibilidad en el tiempo se requiere cerrar las brechas identificadas y fortalecer el rol de la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros; además de tener bien claras las funciones que cumplirán las entidades públicas relacionadas con el funcionamiento de esta Mesa de Partes Virtual.

8.2 Recomendaciones

1. El modelo de MPV que se diseñe deberá ser puesto en funcionamiento mediante un plan piloto que evalúe la funcionalidad del sistema y permita implementar las mejoras que sean necesarias para que esta solución pueda cumplir con los propósitos para los que fue creada.
2. Se recomienda que, antes de la puesta en marcha del proyecto, se realice una encuesta a nivel nacional, con la finalidad de establecer las necesidades de cada región o provincia; que permita evaluar cual o cuales son los trámites que realizan con más frecuencia, y de esta forma se puedan eliminar algunos procesos muchas veces engorrosos.
3. Es necesario que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, apruebe las normas reglamentarias, guías y lineamientos que están pendientes de ser emitidos y cuya demora en su promulgación dificultan la implementación de los procesos de transformación digital.
4. Conforme lo indican las normas legales analizadas en el presente trabajo, la implementación de la MPV debe ser progresiva, de acuerdo a las características de cada entidad de la Administración Pública.

5. Una vez implementada la MPV, se requiere que la Secretaría de Gobierno Digital evalúe su funcionamiento para hacer los correctivos que sean necesarios para permitir su adecuado funcionamiento.
6. Si bien las normas sobre la MPV hacen referencia a la implementación progresiva de esta solución, así como al hecho de que esta puesta en funcionamiento será financiada con los recursos propios de cada entidad, deberá evaluarse la posibilidad de transferir recursos a favor de las entidades que carezcan de las capacidades necesarias para diseñar y poner a disposición de los ciudadanos esta MPV.
7. Sugerimos que la implementación de la propuesta que estamos diseñando sea aplicada en primer lugar a las entidades de la Administración Pública cuyas actividades tengan mayor impacto en la ciudadanía. En una siguiente etapa de puesta en funcionamiento del sistema se puede incluir a las municipalidades provinciales de las capitales de las regiones; para luego continuar con los ministerios, organismos constitucionales autónomos y organismos públicos descentralizados, para concluir con las municipalidades distritales.
8. El cronograma de implementación debe considerar las diferencias existentes entre las entidades de la Administración Pública y debe incluir además la posibilidad de corregir los problemas que se pudieran presentar en el funcionamiento de la plataforma. De lo contrario, la solución no va a tener los efectos benéficos descritos en el presente trabajo.

9. Adicionalmente a la aprobación de las normas necesarias para el diseño e implementación de la plataforma, se requiere de la necesaria voluntad política de las autoridades responsables, de modo que el cambio de éstas no termine resultando en el abandono de la propuesta. Para ello se requiere, además, que se definan los roles de las entidades que deben de participar en esta tarea, entre ellas las Secretarías de Gobierno Digital y de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y los ministerios de Transportes y Comunicaciones y de Economía y Finanzas.
10. Paralelamente, debe trabajarse en el cierre de las brechas que hemos identificado, ya que mientras éstas sigan existiendo, cualquier intento de implementar la solución que estamos proponiendo no logre los resultados esperados.
11. Siendo que la propuesta planteada busca optimizar la funcionabilidad y usabilidad de las mesas de partes virtuales; es decir, el proceso de recepción documental a cargo de las entidades públicas, a fin de que los usuarios de la MPV estándar puedan realizar el seguimiento virtual del trámite presentado, se recomienda que las entidades públicas lleven a cabo de manera progresiva la digitalización de los servicios que brindan.

BIBLIOGRAFIA

1. Normas Legales (ordenadas de acuerdo a nivel jerárquico).

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27685, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.
- Decreto Legislativo N° 1203, Decreto Legislativo que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.
- Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo N° 1256, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.

- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- Decreto Legislativo N° 1511, Decreto Legislativo que crea el Procedimiento Acelerado de Refinanciación Concursal (“PARC”) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.

- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Decreto Supremo N° 205-2020-PCM, Decreto Supremo que prorroga el plazo dispuesto en la Octava Disposición Complementaria Final y en la Cuarta Disposición Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- Decreto Supremo N° 102-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1511, Decreto Legislativo que crea el Procedimiento Acelerado de Refinanciación Concursal (“PARC”) para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 025-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Simplificación Administrativa.
- Decreto Supremo N° 164-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Procedimiento Administrativo Estándar de Acceso a la Información Pública.

- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la Mejora de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2010-2014.
- Directiva N° 006-2015/TRI-INDECOPI, Directiva que establece las reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutivos del INDECOPI.
- Resolución Administrativa N° 228-2017-CE-PJ, que aprueba el Reglamento del Expediente Judicial Electrónico.
- Resolución Administrativa N° 133-2020-CE-PJ, aprueban la propuesta “Proyecto de Mesa de Partes Electrónicas y Digitalización de Expedientes Físicos” y el “Protocolo para el Uso de la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial y Digitalización o Escaneo de Expedientes Físicos, para el Período de Reinicio de Actividades”.
- Resolución Administrativa N° 129-2020-CE-PJ, aprobar el Protocolo denominado “Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial, posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N° 044-2020PCM y prorrogado por los Decretos Supremos Nros. 051 y 064-2020-PCM”.
- Resolución de Secretaría General N° 183-2020-MINEDU, Habilitar la plataforma para el uso de la Mesa de Partes Virtual del Ministerio de

Educación (MPV-MINEDU), como canal digital adicional al presencial, que pone a disposición el Ministerio de Educación para la presentación, reingreso y seguimiento de documentos dirigidos a esta entidad.

- Resolución de Secretaría General N° 184-2020-MINEDU, Habilitan el uso del Buzón Electrónico vía web y aprueban la Directiva denominada “Normas que Regulan la Notificación Electrónica mediante correo electrónico y buzón electrónico en el Ministerio de Educación”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM-SGP, Aprueba los Lineamientos N° 001-2019-SGP, Principios de actuación para la modernización de la gestión pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM-SGP, Aprueban los Lineamientos N° 02-2020-SGP que establecen orientaciones sobre el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y el Manual de Operaciones – MOP.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2020-PCM-SGP, Aprueba los Lineamientos N° 01-2020-SGP, Funciones estandarizadas en el marco de los sistemas administrativos.

2. Fuentes Bibliográficas

- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y Gobierno Digital. Editado por Benjamín Roseth, Ángela Reyes y Carlos Santiso. Washington D.C., 2018.

- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Servicios públicos y la pandemia: Perspectivas ciudadanas, de funcionarios e instituciones públicas, 2021.
- CARRASCO DÍAZ, C (2014). Metodología de la investigación científica. Lima. Editorial San Marcos.
- HERNANDEZ, R & C & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México.
- MORÓN URBINA, JC (2008). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima. Gaceta Jurídica.
- MORÓN URBINA, JC (2018). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Lima. Gaceta Jurídica.
- MUÑOZ MARTICORENA, W. (2011). La Simplificación Administrativa en el marco del proceso de modernización del estado.
- ORTIZ OCAÑA, A (2015), Enfoques y métodos de la investigación en las ciencias sociales y humana. Colombia- Bogotá. Ediciones De la U.
- SARASA, Sebastián (2017). Cómo evaluar el impacto de programas sociales y políticas públicas. 1ª ed. Barcelona: UOC.
- TORO JARAMILLO, I y PARRA RAMIREZ, R (2006), Método y Conocimiento Metodología de la investigación, Editorial Universidad EAFIT. Colombia.

3. Fuentes Hemerográficas

- RETORTILLO, S. (2013) “De la Simplificación de la Administración Pública”. Revista de Administración Pública. Año 1998, N° 147, pp. 7-38.
- SÁNCHEZ, A. (2014) “La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial”. Enlace Revista Venezolana de información, Tecnología y Conocimiento, año 11, N°. 2, pp. 25-50.
- TORNOS, J. (2000) “La simplificación procedimental en el ordenamiento español”. Revista de Administración Pública, año 2000, N°.147, pp. 39-76.

4. Páginas Web

- Agencia Peruana de Noticias. “Un año de pandemia: Peruanos realizaron más trámites online y empresas se digitalizaron”, noticia obtenida de <https://andina.pe/agencia/noticia-un-ano-pandemia-peruanos-realizaron-mas-tramites-online-y-empresas-se-digitalizaron-837>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. MTC lanza medidas para que 3.2 millones de peruanos accedan a Internet. Nota de prensa publicada el 03 de febrero de 2021. Obtenida de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/340894-mtc-lanza-medidas-para-que-3-2-millones-de-peruanos-accedan-a-internet>
- IProup. Noticias de startups, innovación Fintech y más. Noticia obtenida de <https://www.iproup.com/innovacion/11514-ranking-de-transformacion-digital-que-paises-lo-lideran>.

- CISCO. Información obtenida de <https://www.cisco.com/c/en/us/about/csr/research-resources/digital-readiness.html#~stages>.
- Statista: el portal de estadísticas para datos de mercado. Información obtenida de <https://es.statista.com/grafico/23086/gobiernos-latinoamericanos-con-la-mayor-digitalizacion/>.
- Organización de las Naciones Unidas. Información obtenida de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/133-Peru/dataYear/2018>.
- Organización de las Naciones Unidas, Información obtenida de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/37-Colombia>.
- Organización de las Naciones Unidas. Información obtenida de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/40-Costa-Rica>.
- FUENTES, Helthon. Crecimiento del e-commerce en el Perú en época de pandemia. Publicado el 6 de julio de 2020 y disponible en <https://www.datatrust.pe/ecommerce/ecommerce-en-el-peru-en-epoca-de-pandemia/>.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. Información obtenida de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/214394-el-servicio-de-atencion-al-ciudadano-del-indecopi-registro-un-incremento-del-445-en-la-atencion-de-reclamos-virtuales-a-nivel-nacional-durante-junio>.

- GUERE PONTE, Gisela. Camino a la transformación digital en el Perú. Publicado el 14 de diciembre de 2020 y disponible en <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/12/14/camino-a-la-transformacion-digital-en-el-peru-1/>.
- Network Readiness Index, información obtenida de <https://networkreadinessindex.org/>.
- Fuente: u-GOB Lab. Laboratorio de Innovación. Gobernanza Digital, un concepto más amplio que el e-Gobierno, obtenida de <https://u-gob.com/gobernanza-digital-un-concepto-mas-amplio-que-el-e-gobierno/>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. Información obtenida de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/266063-reglamento-de-organizacion-y-funciones-de-la-presidencia-del-consejo-de-ministros-del-ano-2017>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. Presentación del diseño de la Política Nacional de Transformación Digital. Información disponible en https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1413234/PERU%CC%81_Disen%CC%83oPoli%CC%81ticaNacionalTransformacio%CC%81nDigital_2020.pdf.pdf.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Gobierno Digital. Información sobre Gobierno Abierto. Información obtenida de <https://www.oecd.org/digital/digital-government/open-government-data.htm>.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sistema Peruano de Información Jurídica. Información obtenida de <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2016/Diciembre/21/EXP-DL-1272.pdf>.

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sistema Peruano de Información Jurídica. Información obtenida de <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2020/Mayo/10/EXP-DL-1497.pdf>.
- Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Información obtenida de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>.
- e-Estonia Briefing Center. Datos sobre e-governance. Información obtenida de <https://e-estonia.com/solutions/e-governance/>.
- e-Estonia Briefing Center. Datos sobre e-residence. Información obtenida de <https://e-estonia.com/solutions/e-identity/e-residency>.
- e-Estonia Briefing Center. Datos sobre registro en línea de negocios. Información obtenida de <https://e-estonia.com/solutions/business-and-finance/e-business-register>.
- e-Estonia Briefing Center. Datos sobre pago de impuestos en línea. Información obtenida de <https://e-estonia.com/solutions/business-and-finance/e-tax>.
- e-Estonia Briefing Center. Datos sobre banca electrónica. Información obtenida de <https://e-estonia.com/solutions/business-and-finance/e-banking>.
- Riigikantselei, oficina del Gobierno de Estonia encargada de apoyar al Poder Ejecutivo de Estonia en la adopción de decisiones políticas. Información obtenida de <https://www.riigikantselei.ee/en/supporting-government-and-prime-minister/councils-and-committees/e-estonia-council>.
- Agencia Andina. Avances del Perú en materia de digitalización. Noticia obtenida de <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-avanza-digitalizacion-proyecto-mesa-partes-digital-unica-828727.aspx>.

- Poder Judicial. Acceso al Expediente Judicial Electrónico. Disponible en http://eje.pe/wps/wcm/connect/EJE/s_eje/as_info/.
- Poder Judicial del Perú. Protocolo para el uso de cuentas de correo electrónico por las Salas que integran la Corte Suprema de Justicia de la República. Información obtenida de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/2c59f20040dc575a870a9f2cc2f7ec15/Protocolo-de-uso-de-cuentas-de-correo.pdf?MOD=AJPERES>.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Acceso a la mesa de partes virtual de esta entidad. Disponible en <https://www.gob.pe/10390-acceder-a-la-mesa-de-partes-virtual-de-indecopi>.
- Banco Mundial. Doing Business 2020. Información obtenida de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/32436/9781464814402.pdf>.
- Diario Gestión. “Perú cayó 8 posiciones en ranking Doing Business 2020 del Banco Mundial”. Noticia obtenida de <https://gestion.pe/economia/economia-peruana-doing-business-banco-mundial-peru-cayo-8-posiciones-en-ranking-doing-business-2020-del-banco-mundial-noticia/?ref=gesr>.
- Banco Mundial. Doing Business. Información sobre el Perú obtenida de <https://www.doingbusiness.org/en/data/exploreconomies/peru>.
- World Economic Forum. Global Competitive Index 2019. Información obtenida de http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf.

- World Competitiveness Center. Ranking Mundial de Competitividad 2020. Información obtenida de <https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-competitiveness-ranking-2020/>.
- Gobierno de México, información sobre su plataforma digital, obtenida de www.gob.mx.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. Blog de Mario Alva Matteucci. Artículo “¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden? Artículo disponible en <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/08/15/una-mesa-de-partes-puede-condicionar-la-entrega-de-documentacion-relacionada-con-el-pago-de-tributos-que-se-adeuden/>.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. Resultados del Ranking de Competitividad Mundial 2020. Información obtenida de <https://centrumthink.pucp.edu.pe/resultados-del-ranking-de-competitividad-mundial-2020>.
- U-Gob. Artículo “Gobernanza Digital, un concepto más amplio que el e-Gobierno”. Información obtenida de <https://u-gob.com/gobernanza-digital-un-concepto-mas-amplio-que-el-e-gobierno/>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. Lineamientos N° 001-2019-SGP-PCM. Principios de actuación para la modernización de la Gestión Pública. Información obtenida de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Lineamientos-N%c2%b0-001-2019-SGP-PCM1.pdf>.
- Google. Información sobre fallecidos por el COVID.19 en el Perú. Información obtenida de

<https://www.google.com/search?q=fallecidos+covid+peru&oq=Falle&aqs=chrome.2.69i57j0i131i433j0i433i3j0i131i433i2j69i61.4652j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Nota de prensa “En el Perú 49 de cada 100 personas de 6 y más años de edad hacen uso de Internet”. Información obtenida de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-49-de-cada-100-personas-de-6-y-mas-anos-de-edad-hacen-uso-de-internet-10741/>

5. Tesis

- BASTIDAS PARRAGA, J. (2016) Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes. Tesis para el grado académico de Magister en Ingeniería de Sistemas con mención en Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Universidad Nacional del Centro.
- CHAVEZ VASQUEZ, W. y PAULLET HAYYÓN, D (2020) Sistema de Interoperabilidad para la Simplificación Administrativa en los Procedimientos de Transferencia de Autorización del Servicio de Radiodifusión. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Políticas Públicas. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- QUISPE OBREGON, J. y VILCHEZ HUACHACA, J. (2017) Sistema de Trámite Documentario y la Gestión Documentaria de la Municipalidad del

Rímac. Tesis para optar el título Profesional de Ingeniero Empresarial y de
Sistemas. Universidad San Ignacio de Loyola.

ANEXO N° 1

RESUMEN DE LAS ACCIONES EN MATERIA DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y TRANSFORMACION DIGITAL REALIZADAS POR ENTIDADES DEL PERU

De acuerdo a información proporcionada por la Secretaría de Gobierno Digital³⁶, al 6 de enero de 2021, doscientas (200) entidades de la Administración Pública habían reportado la implementación de una Mesa de Partes Única Digital del Estado desde sus respectivas páginas web, esperándose que, para fines de este año, esta mesa de partes integrará la recepción de los trámites digitales de todas las entidades del país; mientras se trabaja en la segunda fase de la plataforma Facilita.pe, a fin de que las municipalidades puedan digitalizar los servicios que ofrecen a los ciudadanos.

Asimismo, se precisa que se amplió el acceso de ministerios y municipalidades a la plataforma Gob.pe, la misma que ofrece en un solo lugar, el acceso a información de más de 5,000 páginas sobre trámites y servicios a la ciudadanía.

Por otro lado, la página <https://indicadores.digital.gob.pe/>³⁷ nos presenta la siguiente información acerca de los avances en materia de gobierno y transformación digital reportados a la Secretaría de Gobierno Digital, los mismos que se muestran a continuación:

³⁶ Disponibles en <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-avanza-digitalizacion-proyecto-mesa-partes-digital-unica-828727.aspx>, visitada a las 20:25 horas del día 3 de marzo de 2021.

³⁷ Visitada a las 20:35 horas del día 3 de marzo de 2021.

Cuadro 4

Indicadores sobre Gobernanza Digital

Indicador	Avance
Gobiernos regionales que establecieron la transformación digital como objetivo estratégico de su gestión	52%
Gobiernos regionales que cuentan con un líder de gobierno digital	100%
Empresas del Estado que cuentan con un líder de gobierno digital	50%
Empresas del Estado que han conformado su Comité de Gobierno Digital	56%
Gobiernos regionales que han conformado su Comité de Gobierno Digital	100%
Organismos autónomos que cuentan con un líder de gobierno digital	90%
Organismos autónomos que han conformado su Comité de Gobierno Digital	88%

Esta página contiene además información respecto a indicadores en materia de Innovación Digital, Seguridad y Confianza Digital, Gobierno de Datos, Interoperabilidad del Estado, Gestión Documental Digital, así como indicadores internacionales que muestran el lugar que ocupa nuestro país en diversos rankings destinados a medir los avances en materia de Gobierno Digital.

De toda esta información, consideramos pertinente referirnos a los siguientes indicadores para cada una de las materias mencionadas en el párrafo precedente:

- a) Indicadores sobre Innovación Digital: (i) 100% de los ministerios integrados a la plataforma digital única GOB.PE; (ii) más de 5,000 páginas de orientación sobre servicios y trámites para la ciudadanía; (iii) más de quince (15) plataformas nacionales transversales implementadas con la participación de los ciudadanos; (iv) más de sesenta (60) prototipos de servicios digitales probados

por la ciudadanía; y, (v) más de 13,000 ciudadanos atendidos a través de la plataforma FACILITA.PE.

- b) Indicadores sobre Seguridad y Confianza Digital: (i) 70% de gobiernos regionales que han conformado su Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital; (ii) más de cien (100) reportes gobiernos regionales a la Plataforma de Registro Nacional de Incidentes de Seguridad Digital; y, (iii) 250 alertas de seguridad digital gestionadas por el Centro Nacional de Seguridad Digital y sus ámbitos.
- c) Indicadores sobre Gobierno de Datos: (i) más de 300 servicios digitales estandarizados e interoperables sobre información geográfica; (ii) más de 1,800 conjuntos de datos abiertos y descargable; y, (iii) más de 600 mapas digitales en la Plataforma Nacional Georreferenciada GEOPERU.
- d) Indicadores sobre Interoperabilidad del Estado: (i) 34 millones de transacciones mensuales en la Plataforma Nacional de Interoperabilidad; (ii) más de 250 servicios públicos basados en la Plataforma Nacional de Interoperabilidad; y, (iii) más de 300 entidades que consumen servicios de información en la Plataforma Nacional de Interoperabilidad.
- e) Indicadores de Gestión Documental Digital: (i) 100% de las empresas del Estado han desplegado el Modelo de Gestión Documental; (ii) más de 200 entidades han reportado la implementación de una Mesa de Partes Digital; y, (iii) 200 mil documentos digitales despachados mensualmente.

Para concluir este punto, presentamos un indicador referido al porcentaje de personas que iniciaron un trámite en línea antes y durante la pandemia del COVID-19, elaborado por el BID y contenido en la página indicadores.digital.gob.pe, el mismo

que nos muestra que el Perú ha tenido un crecimiento de más del 100% en el porcentaje de personas que hicieron esta actividad:

Figura 1

Porcentaje de Personas que Iniciaron su Trámite Durante la Pandemia

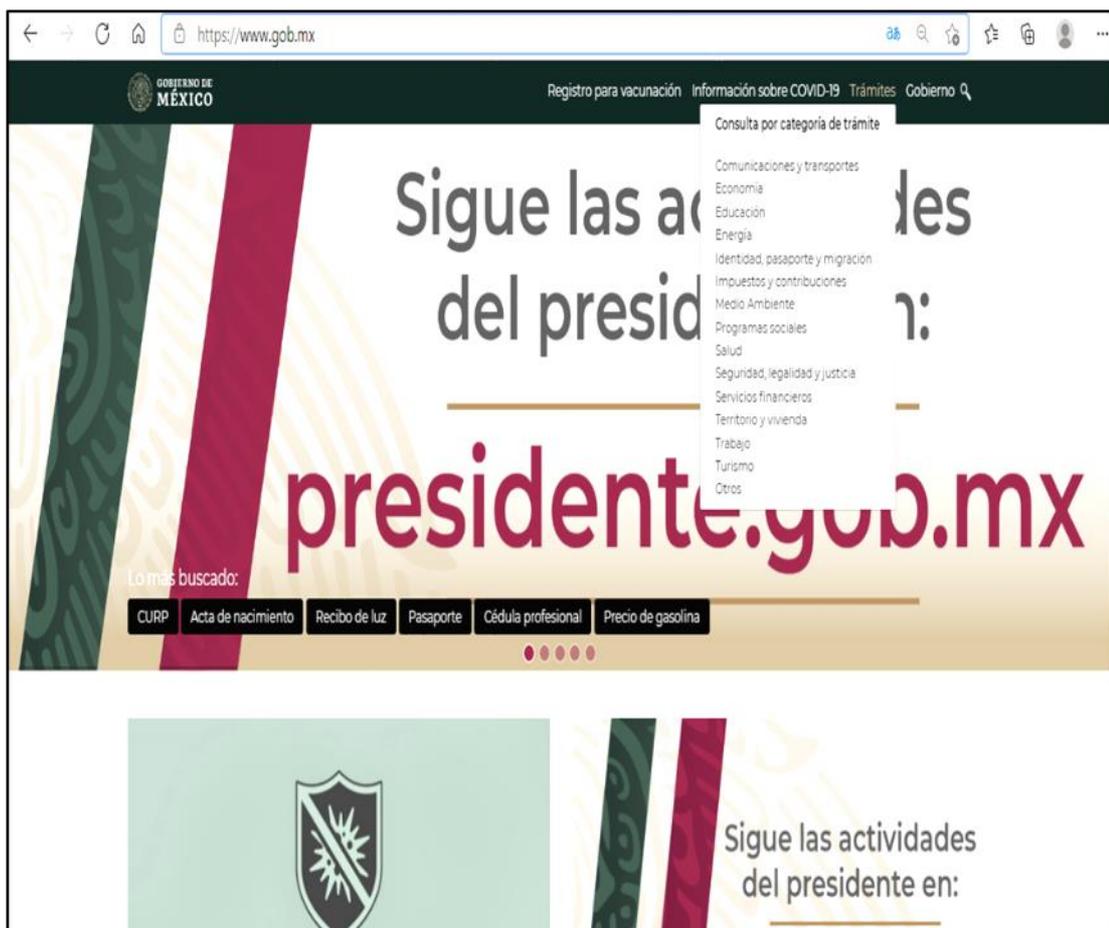


ANEXO N° 2: RESUMEN DE LA ATENCIÓN DE TRÁMITES EN LÍNEA DEL GOBIERNO MEXICANO

México cuenta con un portal único de trámites, información y participación ciudadana. Para acceder a la plataforma, el ciudadano ingresa a su página web (www.gob.mx), ahí se encuentran dos casillas claramente diferenciadas, la primera denominada “Trámites”:

Figura 2

Página Web de México (Trámites)



Y la segunda, denominada “Gobierno”:

Figura 3

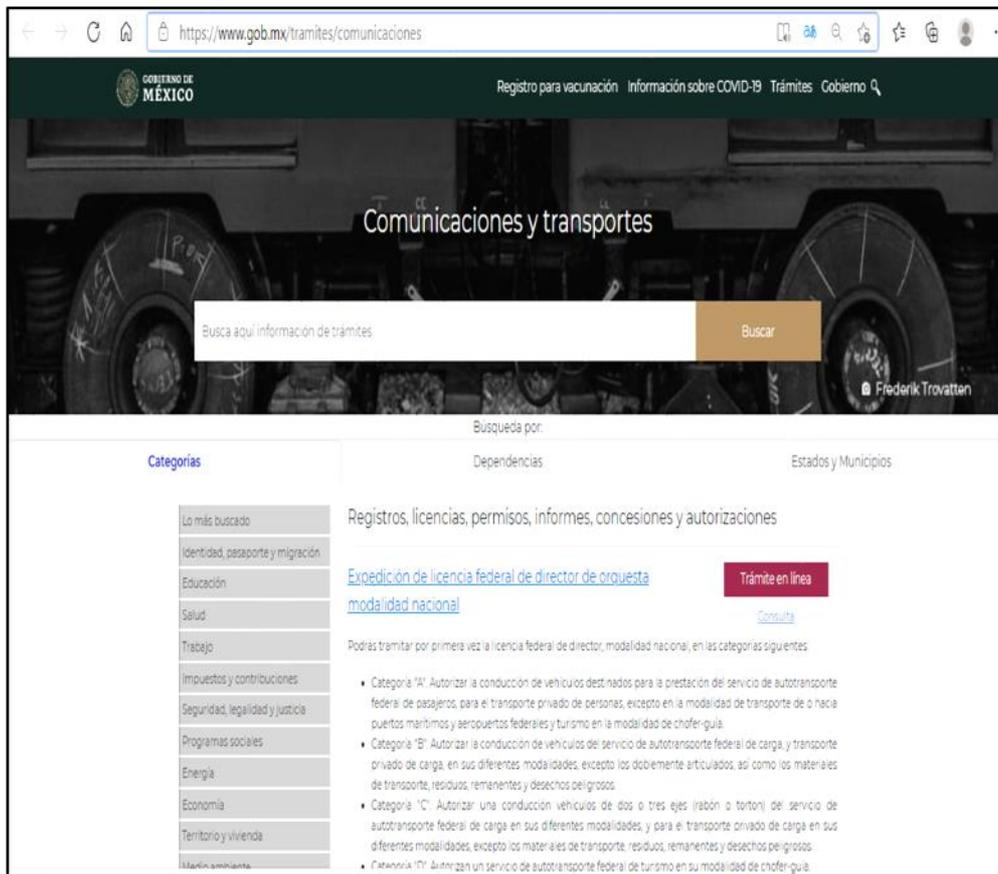
Página Web de México (Gobierno)



Al ingresar a la casilla de Trámites, podrás encontrar toda la relación de trámites que brinda el gobierno mexicano, con la opción de ingresar a “Trámites en línea”

Figura 4

Trámites en Línea



Al ingresar a “Trámites en línea”, figura la información de los requisitos que se requieren para presentar el trámite elegido, y, además, la opción de realizar el trámite, debiendo ingresar el Número Medico y CURP del ciudadano mexicano.

Figura 5

Requisitos para el Trámite Elegido



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://ts.sct.gob.mx/VentanillaUnicaS/>. The page header includes the Mexican coat of arms and the text "COMUNICACIONES". Below the header, there is a navigation menu with "Autenticación" and "Trámites Gobierno". The main content area is titled "Licencia Federal Digital de Conductor" and contains the following text:

Bienvenido a la Ventanilla Única de la Licencia Federal Digital, desde donde podrás realizar trámites de forma ágil, rápida y segura.

Para realizar trámites relativos a la Licencia Federal Digital de Conductor, es necesario registrarte en la Ventanilla Única (sólo la primera vez). Una vez registrado, podrás realizar trámites. Los requisitos son los siguientes:

PARA REGISTRARTE EN LA VENTANILLA ÚNICA:

- Número de expediente médico.
- CURP.
- Correo electrónico.

PARA REALIZAR EL TRÁMITE:

- Contar con constancia de aptitud psicofísica:
 - [Para trámites de Expedición y Renovación](#): La constancia no deberá exceder de 90 días naturales contados a partir de la fecha de expedición.
 - [Para trámites de duplicado, cambio de categoría, cambio de modalidad y categoría adicional](#): La constancia deberá estar vigente.
- Contar con constancia de capacitación vigente, que corresponda a la categoría solicitada.
- Contar con un teléfono celular con procesador Android o iOS.

ANEXO N° 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MESA DE PARTES VIRTUAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

TÍTULO: Propuesta de un modelo estándar de Mesa de Partes Virtual (MVP) para las entidades de la Administración Pública

Problema de Estudio	Objetivos	Hipotesis	Variables de Estudio	Dimensiones	Indicadores
Problema Principal	Objetivo General	Hipotesis General	V1: Mesa de partes Virtual.	Procedimientos de trámites documentales	Acceso a la información
¿De qué manera los lineamientos para la implementación de una mesa de partes estándar influyen como herramienta de simplificación administrativa en las entidades públicas?	Determinar la relación que existe entre los lineamientos de una mesa de partes estándar y la simplificación administrativa en las entidades públicas.	Si se implementan lineamientos para la mesa de partes estándar, entonces mejorará la simplificación administrativa en las entidades públicas.			Recepción de documentos
					Tiempo de respuesta
					Satisfacción del usuario
Problema Secundario	Objetivos Especificos	Hipotesis Especificas		Herramientas Tecnológicas	Plataforma amigable
¿Cuál es la relación entre los procedimientos de trámites documentales y la simplificación administrativa en las entidades públicas?	Demostrar la relación entre los procedimientos de trámites documentales y la simplificación administrativa en las entidades públicas.	Si el acceso a los procedimientos de trámites documentales es efectivo, entonces mejorará la simplificación administrativa en las entidades públicas.	Herramienta tecnológica		
			Conocimiento del sistema		
¿Cuál es la relación entre las herramientas tecnológicas y la simplificación administrativa en las entidades públicas?	Establecer la relación entre las herramientas tecnológicas y la simplificación administrativa en las entidades públicas.	Si las herramientas tecnológicas son efectivas, entonces mejorará la simplificación administrativa en las entidades públicas.	V2: Simplificación administrativa	Calidad de servicio	Atención oportuna
					Infraestructura y equipos
					Eficiencia
				Reducción de costos	Eliminación de costos innecesarios
Actividades que no agregan valor					
				Reducción de tiempo	Innovación
					Transparencia
				Reducción de trámites y requisitos	Requisitos innecesarios
					Requisitos y trámites simplificados

ANEXO N° 4: RADIOACTIVOS DE MEDICIÓN POR CADA PREGUNTA

Nro.	INDICADORES	PESO RELATIVO %	Nro. REACTIVOS	E A ENTER
1	Acceso de la información	10.00%	3.50	3
2	Plataforma amigable	12.5%	3.60	5
3	Recepción de documentos	5%	2.50	2
4	Herramientas	5%	2.50	2
5	Conocimiento del sistema	12.5%	3.60	5
6	Tiempo de respuesta	2.50%	1.20	1
7	Satisfacción del usuario	5%	2.50	2
8	Atención oportuna	2.50%	1.20	1
9	Infraestructura y equipos	2.50%	1.20	1
10	Eficiencia	5%	2.50	2
11	Eliminación de costos innecesarios	2.50%	1.20	1
12	Actividades que no agregan valor	10.00%	3.50	3
13	Innovación	5%	2.50	2
14	Transparencia	5%	2.50	2
15	Requisitos innecesarios	10.00%	3.50	3
16	Requisitos y trámites simplificados	5%	2.50	2
TOTAL		100.00%	40.00	37

Para saber cuántas preguntas tendrá cada indicador, aplicamos la siguiente formula:

$$\frac{\text{PESO x Nro. REACTIVO}}{100}$$

ANEXO 5

ENCUESTA

Estimado ciudadano:

Objetivo:

La presente encuesta tiene por objeto determinar si, la implementación de las mesas de partes virtuales hacen que la realización de los trámites sean eficientes, menos engorrosos y que el tiempo de respuesta sea menor, haciendo que al realizarlos por esta vía las entidades públicas aporten a la simplificación de la administración pública, por lo que apreciare su valiosa colaboración, contestando en forma anónima, sincera y responsable todas las preguntas indicadas, recomendándole no hacerlo al azar para evitar distorsiones en los resultado.

A. Datos Generales:

Sexo: M F

Edad: _____

B. Datos Específicos:

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) la respuesta que considere la correcta, eligiendo para cada pregunta solo una de las alternativas.

C. Tiempo de Duración: De 3 a 5 minutos

1. ¿Con qué frecuencia realiza usted trámites por mesa de partes virtual en las entidades públicas?	a. Siempre.
	b. Casi siempre.
	c. A veces.
	d. Casi nunca.
	e. Nunca.
2. ¿Considera Ud., que el acceso a la plataforma de las mesas de partes virtuales en las entidades públicas contienen la información necesaria para el ingreso del trámite?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
3. ¿Preferiría Ud., que le brinden capacitación acerca del uso de la plataforma de uso de mesa de partes virtual?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.

	e. Totalmente de acuerdo.
4. ¿Considera Ud., necesario que por medio de la mesa de partes virtual, se recepcionen todos los documentos que tengan relación con el trámite requerido?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
5. ¿Considera Ud., que el ingreso de documentos en la mesa de partes virtual debe funcionar las 24 horas?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
6. ¿Cómo califica el tiempo promedio de respuesta de los trámites en las entidades públicas?	a. Muy desfavorable
	b. Desfavorable
	c. Medianamente favorable
	d. Favorable
	e. Muy favorable
7. ¿Considera Ud., que las plataformas de las mesas de partes virtuales son amigables; es decir de fácil entendimiento para efectuar el trámite?	a. Siempre.
	b. Casi siempre.
	c. A veces.
	d. Casi nunca.
	e. Nunca.
8. ¿Preferiría Ud., que todas las mesas de partes virtuales de las entidades públicas se rijan por los mismos lineamientos (en cuanto a la organización de la plataforma electrónica, formato de documentos, horario de atención, etc.)?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
9. ¿Conoce Ud., alguna entidad pública que cuente con una plataforma fácil y sencilla?	a. Conozco totalmente
	b. Suficiente
	c. Más o menos
	d. Desconozco
	e. Desconozco totalmente
10. ¿Tiene Ud., Conocimiento que las entidades públicas en su mayoría han implementado el servicio de mesa de partes virtual de fácil acceso?	a. Conozco totalmente
	b. Suficiente
	c. Más o menos
	d. Desconozco
	e. Desconozco totalmente
11. ¿Considera Ud., importante que las mesas de partes virtuales permitan visualizar o hacerle seguimiento a su documento?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.

	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
12. ¿Sabe Ud., si los sistemas de mesa de partes virtual le permiten acceder a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar?	a. Conozco totalmente
	b. Suficiente
	c. Más o menos
	d. Desconozco
	e. Desconozco totalmente
13. ¿Considera Ud., que la mesa de partes virtual pueden ser consultadas en cualquier equipo telemático (Pc, computadora y/o tablet), con la misma calidad de imagen y uso de recursos?	a. Muy desfavorable
	b. Desfavorable
	c. Medianamente favorable
	d. Favorable
	e. Muy favorable
14. ¿Considera Ud., qué para utilizar la plataforma de la mesa virtual de alguna entidad pública es necesario contar con conocimientos de informática?.	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
15. Considerando tu experiencia en el uso de la mesa de partes virtual. ¿Qué probabilidades hay que recomiendes su uso aun familiar o amigo?.	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
16. ¿Cómo califica el uso de la mesa de partes virtual?	a. Muy desfavorable
	b. Desfavorable
	c. Medianamente favorable
	d. Favorable
	e. Muy favorable
17.¿Según su experiencia, considera difícil el uso de la mesa de partes virtual?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
18. ¿Cree Ud., que al implementarse lineamientos permitirá dimensionar el trámite documentario de la entidad?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.

19. ¿Cree Ud., que con la implementación de la mesa de partes virtual se reduce la pérdida de documentos a gestionar dentro de las entidades públicas?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
20. ¿Cree Ud., que las entidades públicas cuentan con una buena infraestructura y equipamientos adecuado para brindar el servicio?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
21. ¿Cree Ud., que con la implementación de la mesa de partes virtual se reduce el tiempo de respuesta del trámite?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
22. ¿Cree Ud., que los ciudadanos que realizan un trámite ante alguna entidad pública se sienten satisfechos con el servicio que se les brinda?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
23. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de respuesta de las entidades públicas de nuestro País?	a. Muy insatisfecho
	b. Insatisfecho
	c. Indiferente
	d. Satisfecho
	e. Muy satisfecho
24. ¿Cuán confiable consideras a las mesas de partes de las entidades públicas?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
25. ¿Cree Ud., que las entidades públicas se preocupan por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
26. ¿Considera Ud., que existe procesos innecesarios en el uso de la mesa de partes virtual de las entidades públicas?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.

	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
27. ¿Cree Ud., que existen pasos engorrosos en el uso de la mesa de partes virtual?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
28. ¿Cree Ud., que con la implementación de la mesa de partes virtual se podría llegar a reducir algunos pasos que se venían haciendo con las mesas de partes presenciales?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
29. ¿Considera Ud, que nuestro País en los últimos años viene evolucionando en cuanto al uso de canales digitales?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
30. ¿Cree Ud., que la implementación de la mesa de partes virtual contribuye a la transformación tecnológica de nuestro País?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
31. ¿Cree Ud., que la mesa de partes virtual permite hacer seguimiento efectivo de los trámites solicitados?	a. Siempre.
	b. Casi siempre.
	c. A veces.
	d. Casi nunca.
	e. Nunca.
32. ¿Considera Ud., que se vienen realizando avances tecnológicos en las diferentes entidades del estado que permiten una mejor información?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
33. ¿Considera Ud., que en las entidades públicas en su mayoría solicitan requisitos innecesarios?	a. Totalmente en desacuerdo.
	b. En desacuerdo.
	c. Indiferente.
	d. De acuerdo.
	e. Totalmente de acuerdo.
34. ¿Preferiría Ud., realizar sus trámites de forma presencial, porque tiene la percepción que las	a. Siempre.
	b. Casi siempre.

entidades solicitan requisitos innecesarios?	c. A veces.
	d. Casi nunca.
	e. Nunca.
35. ¿Cree Ud., que las entidades públicas deben realizar encuestas a fin de obtener una percepción de los ciudadanos, con la finalidad de eliminar trámites administrativos innecesarios?	a. Siempre.
	b. Casi siempre.
	c. A veces.
	d. Casi nunca.
	e. Nunca.
36. ¿Considera Ud., que las entidades públicas son explícitos al solicitar sus requisitos?	a. Siempre.
	b. Casi siempre.
	c. A veces.
	d. Casi nunca.
	e. Nunca.
37. ¿Percibe Ud., que las entidades públicas se encuentran comprometidas en mejorar los procedimientos administrativos, a fin que estos sean más simplificados?	a. Siempre.
	b. Casi siempre.
	c. A veces.
	d. Casi nunca.
	e. Nunca.

Muchas Gracias.