



GOBIERNO DIGITAL, MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y SERVICIO AL CIUDADANO

Consideraciones en una estrategia de gobierno digital en Perú

Digital government, state modernization and citizen service. Considerations in a digital government strategy in Peru

LINO ROLANDO RODRÍGUEZ ALEGRE¹, ROSARIO DEL PILAR LÓPEZ PADILLA²

¹ Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú

² Universidad César Vallejo, Perú

KEYWORDS

Digital government
Digital transformation
Digital connectivity
Information Society
ICT
Citizenship
Competitiveness

ABSTRACT

The objective was to analyse the understanding of the importance and priorities of the factors that will contribute to implement digital government in the Regional Government of Lima Provinces. It was an exploratory research of descriptive scope, qualitative approach with documentary review strategy. An association and prioritization between these factors were identified with observance of dependence and interrelation. The Regional Government of Lima Provincias is developing e-government actions and undertaking a digital government strategy requires understanding the importance of the factors and the variables associated with them in order to establish a digitalization strategy.

PALABRAS CLAVE

Gobierno digital
Transformación digital
Conectividad digital
Sociedad de la información
TIC
Ciudadanía
Competitividad

RESUMEN

El objetivo fue analizar la comprensión de la importancia y prioridades de los factores que contribuirán a implementar el gobierno digital en el Gobierno Regional de Lima Provincias. Fue una investigación exploratoria de alcance descriptivo, enfoque cualitativo con estrategia de revisión documental. Se identificó una asociación y priorización entre estos factores con observancia de dependencia e interrelación. El Gobierno Regional de Lima Provincias está desarrollando acciones de Gobierno Electrónico y acometer una estrategia de Gobierno Digital requiere comprender la importancia de los factores y variables asociadas con estas para establecer una estrategia de digitalización.

Recibido: 10/ 09 / 2022

Aceptado: 12/ 11 / 2022

1. Introducción

Desde hace tiempo atrás, en lo que se dio en llamar como la Modernización de los Estados, diversos países en el mundo orientaron sus esfuerzos hacia la introducción de la tecnología en el aparato estatal para hacer más eficientes sus procesos internos. (Baena de Alcázar, 1996; CLAD, 1998; Pérez et al., 2011; Fernández, 2008). Paulatinamente, ello se fue evidenciando en cambios en el paradigma respecto al rol de los gobiernos en su dirección operacional respecto a la búsqueda de mejoras en la cobertura de asistencia que brinda el gobierno a los habitantes.

En términos cronológicos, fuimos discurriendo desde el gobierno analógico, caracterizado por las operaciones cerradas con un enfoque interno y procedimientos analógicos, el gobierno electrónico encauzado a la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación en las instituciones gubernamentales a fin de dar celeridad a los trámites, fomentando la competitividad de la nación y acercando el gobierno a los pobladores hasta lo que ahora se la denomina como la era del gobierno digital de enfoques abiertos y orientados al usuario donde el núcleo de valor es la conveniencia y la implementación de un regencia transparente que busca una colaboración abierta y compartida por la vinculación de un servicio administrativo interactivo entre instituciones que intercambian y comparten datos e información como parte de las tácticas de actualización de los gobiernos (OECD, 2014). Sin embargo, instituciones como la Corporación Andina de Fomento estiman que la transformación digital del gobierno tiene cuatro etapas siendo la subsiguiente la del gobierno inteligente, en esa medida los gobiernos reditúan el entendimiento obtenido de los datos haciendo del civil el núcleo central de sus actuaciones (CAF, 2020).

Algunos de estos desarrollos son los diversos ecosistemas generados por las tecnologías disruptivas que van desde la analítica de datos a las *smart cities*, de los drones a las redes sociales y los algoritmos predictivos al *machine learning*. Todos propenden al bienestar ciudadano y el de los negocios creando nuevas formas de interacción como, por ejemplo, un portal de servicios integrados donde los individuos son el centro de la innovación (OECD, 2017).

El Gobierno Digital presupone pues, la colaboración, comunicación e intercambio de información entre instituciones por el manejo de las tecnologías digitales como estrategia integral para modernizar los gobiernos generando valor público (Mergel *et al.*, 2019).

Como ecosistema, involucra al gobierno, organizaciones empresariales y los civiles quienes producen y acceden a referencias, servicios y data mediante acciones recíprocas con el gobierno (OECD, 2014) constituyéndose en el elemento básico para transformar al sector público del paradigma del gobierno electrónico a uno digital (OECD & BID, 2016) ofreciendo, como señalan Lee y Porumbescu (2019), la oportunidad de mejoras en los servicios digitales en las entidades públicas.

Por otro lado, un ecosistema de gobierno digital involucra diversas aristas. Entre estas, la infraestructura digital, un marco legal, así como regulaciones y recursos financieros, A ello se añade, generar confianza digital en términos de privacidad y seguridad, transparencia, rendición de cuentas, así como personal calificado. Esto es, involucra el desarrollo de una estrategia para alcanzar resultados a largo plazo materializados en logros en gobierno digital desarrollando una secuencia de acciones que tomen como referencia el análisis de los recursos disponibles, así como el entorno.

En el continente europeo naciones como Estonia, Dinamarca, Reino Unido, Finlandia y otros como Nueva Zelanda; Estados Unidos, Canadá, Brasil, Colombia, China y Corea, han implementado, en mayor o menor medida reformas que devienen en mayores eficiencias en el gasto y la transparencia, una mejor gobernanza y servicios de calidad para los ciudadanos. Por ejemplo, en Estonia, la nación más digitalizada del mundo, la constitución de una empresa es completamente online con firmas electrónicas toma 18 minutos donde luego de la transformación digital «la Internet es un privilegio, las entidades educativas enseñan robótica y por lo general, todo trámite puede hacerse en línea excepto casarse o divorciarse». Ello lo señalaba Marten Kaevats, Consejero Nacional Digital del gobierno de Estonia en su presentación durante el eGovernment Forum de América Digital donde compartió las claves que han hecho de su país la sociedad más digitalizada del mundo:

Al recuperar Estonia su independencia éramos un país menesteroso. La interrogante que surgía era cómo nos sobreponíamos a la herencia dejada por la ocupación soviética. Encontramos como solución levantar un Estado moderno y eficiente. La idea de una visión del futuro se orientó a aprovechar el potencial innovador que ofrecen las nuevas tecnologías. El camino hacia una Sociedad Digital hizo necesario el cambio radical tanto en la manera en que los organismos públicos funcionaban, la mentalidad y la cultura de los ciudadanos (América Digital, 2021).

El Perú está lejos de lograr ello. En el 2017, la digitalización del sector público daba sus primeros pasos y solo algunas entidades estatales tenían avances en procesos puntuales (Semana Económica, 2017).

Respecto a las posiciones ocupadas por el país en los diferentes rankings de transformación digital, en el 2020, el Perú ocupaba el puesto 71 en el Índice de Desarrollo de Gobierno Digital - EGDÍ. (ONU 2020); estos resultados en base a un cuestionario aplicado sobre gobierno electrónico, que es elaborado cada dos años por

las Naciones Unidas y evalúa a los 193 países integrantes, en términos de administración digital. Este índice mide cuán preparados y capaces son los organismos del estado para emplear las TIC en la ejecución de servicios públicos y está conformado por el promedio ponderado del Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones [TII], el Índice de Capital Humano [HCI] y el Índice de Servicios en Línea [OSI].

Otro índice relevante es el E-Participation Index 2019 asociado con el uso de las TIC para comprometer a las personas en las resoluciones públicas, así como la administración y prestación de servicios (ONU 2020) para la creación de sociedades más inclusivas producto de un mayor compromiso cívico.

El índice de participación electrónica evalúa la media en el que los gobiernos usan los servicios on line para absolver diferentes cuestionamientos de los ciudadanos, interactuar con ellos, fomentando su participación en la ejecución de la toma de decisiones y en el codiseño de servicios mediante consultas online. Este indicador contribuye a elevar el rendimiento y que los servicios públicos atiendan las diferentes exigencias de la ciudadanía optimizando la calidad de la regulación (ONU, 2020) y es elaborado también por las Naciones Unidas. El Perú ocupa el puesto 55 de 193 miembros (ONU, 2020) y es un avance respecto a la obtenida en el año 2016, donde se alcanzó el puesto 82; sin embargo, se retrocedió respecto al puesto 36 alcanzado en el 2018. En semejanza con otros estados del continente, ya hemos superado los valores considerados como promedio (ONU 2020b).

El IMD World Digital Competitiveness Ranking 2020 mide la capacidad y competitividad como naciones para descubrir y acoger las tecnologías digitales tanto en su economía y transformación social. (IMD, 2020). Este ranking evalúa 63 países donde 9 de estas provienen de América, 14 de Asia-Pacífico y 40 de Europa, es este contexto Perú se encuentra ubicado en la posición 55. De lo anterior, podemos precisar que el constante crecimiento y avance de la bien conocida sociedad de la información demandan una verificación permanente de los indicadores TIC.

Aun cuando las posiciones alcanzadas por el país muestran un desempeño variado y dieran la impresión de ser alentadoras; sin embargo, el dossier técnico de Censo de las Tecnologías de Información y Comunicación en las viviendas para el primer trimestre del 2021 (INEI, 2021) que recopila desde el año 2005 diversos indicadores respecto al mecanismo de acceso y uso de las personas y hogares, a las TIC, a partir de definiciones y normas de uso internacional, señala que para dicho periodo, el 94,0% de las viviendas en el país tenía un teléfono celular; sin embargo, en el ámbito geográfico de cobertura, solo el 63,3% de las viviendas de Lima Metropolitana disponían de internet, Este porcentaje disminuye al 52,5% en otras zonas urbanas del país y al 13,2% en el área rural. Estos resultados son alentadores sobre todo el precisar que el 67% de los encuestados con edades que superan los 6 años, acceden a internet, lo que evidencia un aumento de 6,5 puntos porcentuales en comparación a su similar en el periodo 2020.

Con relación al porcentaje de usuarios de internet por área de residencia, los residentes de Lima Metropolitana representaron el 80,9%. En el resto urbano, este porcentaje fue del 71,0% y en el área rural del 34,4%. Respecto al uso del internet atendiendo al género, el 69,2% de hombres hacen uso del mismo respecto al 64,4% de las mujeres; esto representa 4,8 puntos porcentuales en beneficio de los hombres.

Acerca del acceso a Internet por grupos de edad, el informe del INEI señalaba que fue del 70.1% para la población entre 12 a 18 años, del 88% para los jóvenes de 19 a 24, del 75,1%, para aquellos entre los 25 a 40; del 24% para los adultos entre 41 a 59 y de 27% en los mayores de 60 años.

Con relación al nivel educativo, el 99,5% de la población con educación superior universitaria accede a Internet seguido por el 90,9% de quienes tienen una educación superior no universitaria, el 74.1% de aquellos con educación secundaria y finalmente el 35,7% de los habitantes con enseñanza primaria o de menor nivel. Estas referencias posibilitan identificar el panorama respecto al grado de conexión y la utilización que le dan las personas que si cuentan con entradas a Internet.

Por otro lado, la conexión a Internet desde una variedad de dispositivos, entre ellos smartphones, tablets, entre otros. Los resultados presentados en el informe del primer trimestre del 2021 del INEI precisan que del 100% del total de encuestados que poseen servicios de Internet, el 88,5% utiliza el equipo celular, el 16,7% emplea una laptop, el 14,0% lo hace desde una computadora, el 2,0% utilizaba una tablet y el 7,9% emplea un artefacto diferente como el televisor inteligente; estos porcentajes reflejan un incremento de 0,6 puntos porcentuales en el acceso a Internet a través del celular respecto a los resultados para el trimestre similar del año anterior (INEI, 2021).

En el Perú, el camino hacia la transformación digital requiere sobrepasar las dificultades que tienen los ciudadanos hacia la conectividad digital. Limitaciones como la conexión de banda ancha debilitan las aspiraciones de digitalización de la ciudadanía y se hicieron evidentes durante la etapa de crisis sanitaria originado por el COVID-19, como un gran distanciamiento del tipo digital para tener a disposición servicios básicos como la formación educativa, la sanidad y servicios financieros que podrían realizarse de manera remota. La contingencia sanitaria expuso la urgencia de la transformación digital (Calderón, 2021).

La Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N° 1412, 2018), estableció el marco de gobernabilidad para su implementación en la Administración Pública a fin de lograr una eficiente gestión de la identidad digital, la pronta atención de los servicios digitales, el establecimiento de componentes, lineamientos y estándares que

permitan alinear los sistemas de información, datos seguridad e infraestructura, la interoperabilidad, seguridad digital y datos así como las normativas estipuladas y vigentes en el uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios públicos digitales en los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local) y, como lo señalan, Pittaway y Montazemi (2020) el proceso de transformación digital involucra reestructurar las políticas, el financiamiento en tecnologías de información y crear un grupo colaborativo en la gestión pública para monitorear este proceso. En esa medida, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de ministros propone la estrategia nacional de transformación digital teniendo la articulación, implementación y evaluación de la Política Nacional de Transformación Digital (SEGDI) (D.U. 006-2020-PCM, 2020) disponiendo la conformación de comités de gobierno digital en los 3 niveles de gobierno. (R.M. N° 119-2018-PCM, 2018).

El Estado Peruano define al gobierno digital como “el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la gestión pública para crear valor público” (Art 6. Decreto Legislativo N° 1412, 2018). La misma concuerda con la propuesta de la OCDE: “asegurar el uso de tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los Gobiernos, para crear valor público” (OCDE, 2014a).

El prototipo de Gobernabilidad Digital precisa las funciones de quienes forman parte del proceso de transformación digital y desarrollo estratégico del Gobierno Digital en las instituciones de la Administración Pública del Estado Peruano.

En el caso de los Gobiernos Regionales, además de las actividades de planeamiento regional, la realización de proyectos de financiación pública, promoción de las actividades económicas y administración de la propiedad pública y otras afines señalada por su Ley orgánica de creación (Ley N.º 27867, 2003), son los entes responsables de implementar estas acciones en el marco de un Estado unitario y descentralizado en el ámbito de sus jurisdicciones.

En el 2020, el Ejecutivo publicó más de 100 normas que impulsan el gobierno digital, la confianza digital y la transformación digital; sin embargo, del total de los 26 Gobiernos regionales solo el 52% establecieron la transformación digital como objetivo estratégico en su gestión y sus avances se limitaron a acciones como la designación del Líder de Gobierno y Transformación Digital y del Funcionario Responsable de Software Público y la conformación del Comité de Gobierno y Transformación Digital. En lo relativo a la aprobación del Plan de Gobierno Digital, su avance era del 65% y en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información solo el 20% (Gob.pe, 2022).

Respecto a los logros más saltantes a nivel país tenemos a la digitalización de varios procedimientos administrativos, la puesta en operación de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, y el diseño de la futura Política Nacional de Transformación Digital; sin embargo, aún hay mucho por recorrer.

El Estado Peruano demanda la aplicación intensiva de servicios digitales para gestionar sus actividades internas y establecer la interacción con los ciudadanos. Como parte de los servicios de comunicación establecidos se cuentan a los correos electrónicos, los servicios de mensajería, el uso de servidores físicos o virtuales para el almacenamiento y manejo de la *big data*, diversas herramientas para procesar datos y organizar archivos electrónicos, entre otros. En las diferentes entidades estatales se vienen trabajando con estos servicios y para establecer un canal de comunicación con los usuarios se tienen a disposición los servicios de comunicación como los emails, entre los servicios de difusión de información se ha establecido a los sitios web y redes sociales oficiales, como espacios de recepción de información se trabajan con soportes de consultas y de transferencia de información, así como de despachos online y asistencias a servicios fundamentales como educación, medicina, justicia, servicios financieros, entre otros.

El objetivo del estudio fue analizar la comprensión de la importancia y prioridades respecto a los factores que contribuirán a la implementación de gobierno digital y sus alcances por parte de los responsables de la gestión servicios de TIC en el Gobierno Regional de Lima Provincias.

2. Metodología

Respecto a la metodología, por su alcance esta fue exploratoria de alcance descriptivo, de enfoque cualitativo siguiendo una estrategia de revisión documental. La unidad de observación el Gobierno regional de Lima Provincias y la muestra el equipo responsable del área de TIC del Gobierno Regional. El instrumento utilizado fue una entrevista semi estructurada acerca de los factores identificados en la investigación de (Atalaya & Tarazona, 2020) los cuales estaban asociados a diferentes variables provenientes de investigaciones y experiencias internacionales que estimaron contribuirían en el contexto de nuestro país, al éxito para implementar acciones de Gobierno digital. El detalle de estos factores se muestra en el cuadro adjunto.

Tabla 1. Factores asociados con la implementación de Gobierno Digital

| Factores | Definición |
|------------------------------|---|
| Compromiso político | Obligaciones de los principales líderes políticos de los diferentes niveles de gobierno, incluido el poder legislativo, para apoyar y promover el Gobierno Digital. |
| Cooperación Internacional | Colaboración proporcionada en espacios de conversación y apoyo en experiencias internacionales para la implementación y desarrollo del Gobierno Digital |
| Recursos Económicos | Acceso a recursos económicos otorgado a proyectos que permita la implementación y desarrollo de Gobierno Digital en todos los niveles de gobiernos y a nivel institucional |
| Marco Normativo | Marco normativo que garantice la protección de datos y la transparencia en la gestión pública, así como su actualización periódica para garantizar la compatibilidad con los cambios tecnológicos |
| Participación de la Sociedad | Participación de la sociedad civil en la formulación, creación y provisión de servicios públicos digitales. |
| Organizacional | Aspectos organizacionales relacionados a la estrategia digital, habilidades de los servidores públicos, cultura digital y asignación de encargados para la implementación de Gobierno Digital |
| Tecnológico | Equipamiento técnico que hace posible que el Estado gestione e intercambie datos entre sus diversas organizaciones, presente información de interés público y vele por la seguridad de los mismos al prevenir o tomar acción ante posibles ataques cibernéticos |

Fuente: Atalaya & Tarazona, 2020.

Para la valoración por parte de los entrevistados y establecer una priorización de los factores se estableció una escala Likert donde se consignó a 1, como una puntuación nada importante y 6 como muy importante.

3. Resultados

Se detalla a continuación los comentarios partir de los resultados obtenidos por la valoración hecha respecto a la importancia de estos factores que contribuyen a la implementación de acciones de Gobierno digital por parte de quienes participaron en las entrevistas

En primer lugar, se determinó tres niveles de priorización que mantienen interdependencia y están relacionados. En el primer nivel está el compromiso político que es el que genera la posibilidad de desarrollo de los factores del segundo nivel de priorización.

En el segundo nivel se fortalecen los aspectos organizacionales por la instauración de maniobras institucionales para desarrollar un entorno digital e involucran además al aspecto marco normativo y la asignación presupuestal que posibilita disponer de los recursos para el desarrollo la política digital.

En el tercer nivel de priorización están los factores no priorizados como el Tecnológico, la Participación de la sociedad civil y la Cooperación internacional.

El compromiso político fue considerado por los entrevistados, siendo este el componente más importante y de mayor precedencia para asegurar la implementación y desarrollo de una política de gobierno digital en la Región Lima provincias. El Gobernador Regional quien es la cabeza visible y lidera la organizacional establece las prioridades de los proyectos estableciendo la agenda contribuyendo a empoderar y fortalecer el compromiso de los empleados públicos que tienen a su cargo la gestión estratégica y operativa. De no ser ello así las posibilidades de éxito se ven limitadas. Este compromiso, necesita estar acompañado y complementada por el Ejecutivo y Legislativo con normas que promuevan el desarrollo de Gobierno Digital a nivel país pues estas reformas se gestan desde los más altos niveles de decisión. Por otro lado, es necesario que se comprenda que como política de largo plazo trasciende a quienes tienen responsabilidades por determinado periodo de tiempo de modo que se garantice su continuidad más allá de la agrupación política que tenga a su cargo la gestión del gobierno regional. El compromiso político apertura a los otros tres factores del segundo nivel

El factor Organizacional viene asociado a la disposición de los recursos humanos que se contemplan al interior de la organización, en este caso el Gobierno Regional, en términos de capacidades técnicas y de gestión como para "hacer que sucedan las cosas". También al compromiso y las competencias en términos de habilidades. Tampoco debe dejarse de reconocerse la necesidad de procesos de reclutamiento transparentes sin la intervención de aspectos y factores como los "políticos" que lo distorsionen en la búsqueda del mejor talento. A ello debe ir aparejado de condiciones salariales que hagan atractivo poder conseguir a los mejores calificados en términos

de aptitud y capacidad. Así se darían las condiciones para implementar y avanzar a nivel del Gobierno Digital, aprovechando el compromiso político.

El factor Organizacional posibilita planificar tácticas digitales donde se establecen objetivos y se asignan encargados de desarrollar esta política dentro de la institución regional. Designar responsables, estableciendo coordinación y seguimiento de los progresos de esta política y al interno contribuye a crear conciencia sobre los beneficios de gobierno digital familiarizando al personal con las herramientas digitales creadas, rompiendo la negativa al cambio de algunos colaboradores o de algunos sectores de la organización.

El Marco Normativo es la tercera prioridad pues establece el marco de referencia de las condiciones legales para que los actores relevantes lleven adelante el correcto desarrollo de la política digital. El marco legal contribuye a reforzar la estrategia digital pues viabiliza la asignación de recursos estando muy asociado con el factor organizacional para que esta política se desarrolle satisfactoriamente. El involucramiento del poder legislativo contribuye en el apoyo normativo de la política digital y contribuye al fortalecimiento de las atribuciones del ente rector nacional. El marco normativo, entre otros debe contemplar temas como seguridad digital, resguardo de datos personales, modelos de traslado de datos hacia plataformas digitales que sean concordantes.

Los recursos económicos son un factor de prioridad pues el disponer de recursos permite desarrollar y ejecutar las acciones de este alcance. Ello va asociado con el ambiente normativo que permita a las entidades el gestionar los fondos necesarios en las esferas del responsable del Poder Ejecutivo correspondiente. Una opción complementaria es la posibilidad de los recursos externos provenientes entes multilaterales

Respecto al factor Tecnológico su importancia radica en que garantizar el despliegue de mecanismos, propuestas y planes que impacten al ciudadano y a las mismas instituciones y sería el menos complicado de ponerse en funcionamiento considerando al conocimiento previo que se tienen en otros contextos, pudiendo recurrirse a prácticas ya consolidadas en diferentes países y en empresas privadas.

En cuanto a la participación de la sociedad civil, la prioridad es asegurar que tanto los aspectos técnicos e internos deben ser asegurados para luego buscar involucrar a la sociedad civil y proceder al diseño de propuestas que apunten a la mejora en los servicios. La tecnología como herramienta deberá fomentar la participación y responsabilidad de la ciudadanía y empresas para crear servicios públicos como producto de lograr un ecosistema digital de co-creación que integre las necesidades y capitalice las oportunidades donde se encuentren colaborando las empresas, las comunidades civiles y otras entidades.

Respecto a la cooperación internacional el intercambio de experiencias, así como desarrollar espacios colaborativos en entornos internacionales y nacionales para el fortalecimiento de capacidades son importantes donde el involucramiento de la comunidad académica es importante. Las experiencias exitosas pueden contribuir a la construcción de estrategias digitales.

4. Discusión

Aun cuando no se han ubicado referencia de investigaciones referidas a los avances del gobierno electrónico en el Perú, los diagnósticos efectuados (OECD, 2016, OECD 2019) muestran que el país tiene aún pendiente múltiples retos entre los que destacan el establece y actualizar planes o estrategias para su desarrollo; sin embargo, estimamos que uno de estos avances ha sido la reglamentación de la Ley de Gobierno Digital para posibilita la estructuración de las tecnologías digitales, la identidad digital, los servicios digitales, la gobernanza de datos, la interoperabilidad, la seguridad digital y la arquitectura digital para optimizar los beneficios dirigidos a la ciudadanía, de igual manera esto conlleva la gestión interna de los organismos estatales y la correspondencia entre estas (D.S. N° 029-2021-PCM).

La revisión de literatura de Morales y Bayona (2019) propone una jerarquización de los componentes que poseen mayor notoriedad y que impactan en el e-gobierno, estando entre ellos los entornos relacionados con la tecnología, las organizaciones, las personas y los entornos legales como los más relevantes.

A partir de lo anterior y de los hallazgos efectuados, se corrobora que son los representantes políticos los indicados para tomar las decisiones de promover esta iniciativa y donde el liderazgo un aspecto crítico (Rodríguez *et al.*, 2011, Rahman *et al.*, 2014). Ahora bien, al asumir la responsabilidad política como hito de inicio, es necesario continuar en el camino de modo constante sobre todo lo relacionado a los aspectos administrativos que están asociados con el proceso de gestión competente. (Rahman *et al.*, 2014).

Por otro lado, referentes como (Altameem *et al.*, 2006; Müller & Skau, 2015; Al-naimat *et al.*, 2013; Al-kaabi, 2010) precisan que la percepción y los planes de acción como aspectos asociados al liderazgo político, pues los gobiernos deben tener una perspectiva clara y planes anticipados frente a la ejecución de proyectos de gobierno electrónico o digital para asegurar su éxito. Tenemos pues que el compromiso de los líderes políticos garantiza la agenda la política de digitalización, su implementación y desarrollo.

Para la OECD (2014a) la responsabilidad política y el liderazgo posibilitan el despliegue de sus maniobras comprometiendo, a otros dirigentes públicos que se encuentran en diferentes niveles de la administración del estado. Porrúa (2013), estima que la puesta en marcha del gobierno electrónico en Colombia, Uruguay y Panamá considera significativamente que el soporte político se inicie desde el escalafón más elevado del gobierno

demostrándose esto en el discurso político y para Gil *et al.* (2015) la responsabilidad política se debe evidenciar en reglamentos que permitan la evolución del proceso de digitalización. En el caso del gobierno mexicano la Ley de firma digital es una muestra del compromiso por parte del congreso mexicano.

Respecto al factor tecnológico debemos señalar que los regímenes de un Gobierno Digital son sólo un mecanismo y no un propósito, singularizando de esta manera el contexto de lo que sucede en el caso del gobierno electrónico. Mediante el Gobierno digital se busca brindar mejores servicios a la ciudadanía lo que está más allá de introducir tecnología. Sin embargo, este un factor crucial del que depende el fortalecimiento de la seguridad digital del Estado pues brinda confianza a la ciudadanía en las herramientas digitales ya que con ellas se crean los soportes digitales y son los componentes concretos que observa la ciudadanía.

La colaboración de la Comunidad Civil posibilita el que la ciudadanía utilice y aproveche las herramientas creadas y que con su involucramiento se puedan desarrollar servicios adecuados a sus necesidades y la cooperación internacional posibilita tangibilizar los beneficios de gobierno digital ya que se posibilita el acceder a la distribución de recursos financieros a los responsables de ejecutar esta política.

5. Conclusiones

En términos generales estamos, como país, en una etapa incipiente en su maduración respecto a cuán importante es el establecer maniobras de Gobierno Digital. Por ello, quedó relegada de la Agenda País y se han tenido esfuerzos aislados de algunas entidades, producto del liderazgo de quienes tenían a su cargo la gestión de estas, pero enfocados en objetivos institucionales, pero, sin generarse sinergias para aprovechar los recursos de otras entidades del estado. El deseo de integrarse como miembro pleno de la OCDE ha generado que el gobierno sume esfuerzos para implementar regímenes, tratando de dar los primeros pasos hacia un ecosistema de gobierno digital.

Por otro lado, se puede decir que a nivel del Gobierno Regional de Lima Provincias aún está en una etapa en desarrollo de acciones de Gobierno Electrónico y que pasar a una estrategia de Gobierno Digital requiere comprender la preponderancia de los factores y los diferentes agentes asociados con las mismas para así establecer una estrategia de digitalización. Ello estimamos que puede hacer se extensivo a los otros Gobiernos Regionales.

Respecto a los niveles de priorización, al estar afiliados se vuelve implícito que establezcan un nivel de vinculación y correspondencia. De esta manera el nivel de vinculación generado permitirá de modo subsecuente la apertura de cada uno de los niveles.

6. Agradecimientos

El texto es parte de un proyecto colaborativo de investigación docente en desarrollo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho - Perú.

Referencias

- Al-kaabi, R. (2010). Critical Success Factors of e-Government: A proposal model for e-Government implementation in Kingdom of Bahrain. *6th International Conference on e-Government*. Academic Publishing Limited.
- Al-naimat, A. M., Abdullah, M. S., & Ahmad, M. K. (2013). The critical success factors for e-government implementation in Jordan. *ICOCI 2013*, 391–398.
- Altameem, T., Zairi, M., & Alshawi, S. (2006). Critical success factors of e-government: A proposed model for e-government implementation. *Proceedings of the IEEE Innovations in Information Technology Conference (IIT 2006)*, 19–21 November, Dubai, UAE.
- América Digital (2021) *Mentalidad de una Sociedad Digital: Caso de éxito del Gobierno de Estonia*. <http://bitly.ws/w9p9>
- Atalaya, D., & Tarazona, I. (2020). *Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva de actores relacionados al Poder Ejecutivo*. [Tesis Doctoral] Pontificia Universidad Católica, Perú. Repositorio Digital PUCP <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18347>
- Baena de Alcázar, M. (1996). La implantación de la “Nueva Gestión Pública” en el “viejo” continente: la experiencia anglosajona como modelo. *II Congreso Español de C^a Política y de la Administración*. Madrid. <http://bitly.ws/w9pv>
- CAF (2020). *The GovTech Govtech y el future del gobierno*. <https://scioteca.caf.com>
- Calderón, A. (2021). *Perú Digital. El camino hacia la modernización*. AMCHAM Perú, Amazon Web Services Institute. <https://bit.ly/3A0bqvG>
- CLAD, C. C. (1998). *Una Nueva Gestión Pública para América Latina*. *Economía y Sociedad*, 4(09). <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/view/1577>
- Fernández, J. C. (2008). Reforma del Estado y tendencias de profesionalización de la función pública en Iberoamérica. *Revista Centro Americana de Administración Pública*, 54-55, 9-36.
- Gil, J., Sandoval, R., & Luna, L. F. (2015). *Avances y retos del Gobierno Digital en México*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- IMD World Competitiveness Center (2020). *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2020*. <https://bit.ly/3fqf6zH>
- INEI (2021) *Informe Técnico: Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. <https://bit.ly/3zBcgyF>
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>
- Lee, J. B., & Porumbescu, G. A. (2019). Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69-76
- Ley No 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (2022). Normas Legales No 7597. Diario Oficial El Peruano.
- OECD (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. OECD Publishing, Paris. <https://bit.ly/3T1FrSe>
- OECD (2016). *OECD Public Governance Reviews: Peru: Integrated Governance for Inclusive Growth*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264265172-en>
- OECD (2017). Embracing Innovation in Government Global Trends February 2017. <https://bit.ly/3NzTCNu>
- OECD, & BID (2016). *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean*. Broadband Policies for Latin America and the Caribbean. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264251823-en>
- OECD (2019). *Digital Government in Peru: Working Closely with Citizens*. OECD Digital Government Studies. OECD Publishing. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Morales, V., & Bayona, S. (2019). Factores Críticos de Éxito en el Desarrollo de E-Gobierno: Revisión Sistemática de la Literatura. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E23, 233-247.
- Pérez, G., Ortiz, D., Zafra, J. L., & Alcaide, L. (2011). De la New Public Management a la Post New Public Management, evolución de las reformas en la gestión de las administraciones públicas españolas. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 13, 129-150.
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Porrúa, M. A. (2013). E-Government in Latin America: A review of the Success in Colombia, Uruguay, and Panama. *The global information technology report*, 127-136.
- Semana económica (2017). *Del gobierno analógico al e-government*. <https://bit.ly/3fW0jwP>
- ONU (2020). *UN E-Government Knowledgebase*. Perú. <https://bit.ly/3SWKEuO>