



---

## GOBIERNO DIGITAL EN PERÚ



*Por Orlando Vásquez R.  
Ing. de Sistemas, Jefe de Sistemas  
ORCID: 0000-0002-5990-6443  
[orlandovr75@gmail.com](mailto:orlandovr75@gmail.com)*

**RESUMEN.** *El concepto de Gobierno Digital es ligeramente nuevo en Perú y su asentamiento se ha dado como consecuencia de años de sensibilización en cuestión de estrategias tecnológicas. La familiaridad con las nuevas estrategias tecnológicas tenía como objetivo que los diferentes niveles de gobierno puedan hacer uso de ellas para mejorar sus procesos en el camino de la transformación digital hacia un Gobierno Digital, habiendo resultado fundamental la transición del ONGEI a SGTD. Sin embargo, como todo proceso de transformación, se tiene que invertir en equipamiento, recursos y capacitación, lo cual presenta un poco de renuencia a diferencia de las empresas privadas, las cuales sí consideran este presupuesto como una inversión pues al mejorar sus procesos fidelizan y atraen clientes; a diferencia del Estado, en el que esta inversión es considerada como un gasto sin retorno*

**Palabras claves.** *Gobierno electrónico, gobierno digital, transformación digital, TIC*

**ABSTRACT.** *The concept of Digital Government is slightly new in Peru and its settlement has occurred as a result of years of raising awareness in terms of technological strategies. Familiarity with the new technological strategies had the objective that the different levels of government can make use of them to improve their processes on the path of digital transformation towards a Digital Government, the transition from ONGEI to SGTD having been fundamental. However, like any transformation process, you have to invest in equipment, resources and training, which presents a bit of reluctance, unlike private companies, which do consider this budget as an investment because by improving their processes they build loyalty and attract customers; unlike the State, in which this investment is considered an expense with no return*

**Keywords.** *Electronic Government, Digital Government, Digital Transformation, ICT.*

## INTRODUCCION

La implementación de Gobierno Digital en el Perú ha sido un proceso que ha demorado aproximadamente veinte años, el cual ha tenido que afrontar un camino lento que ha llevado consigo un avance desproporcionado en los tres niveles de gobierno, quedando relegados, en el camino, los gobiernos locales, siendo el caso de muchas municipalidades que se encuentran en la capital, las cuales tienen a su alcance redes de internet con alta calidad de conexión y que a pesar de ello no han podido seguir el ritmo de algunos gobiernos regionales y ministerios, ahora bien, si ellas no han podido mantenerse a la altura de esta evolución, pongámonos a pensar en la desventaja conectiva en la que se encuentran los municipios que se encuentran en provincias con un relieve desafiante para la instalación de redes tecnológicas.

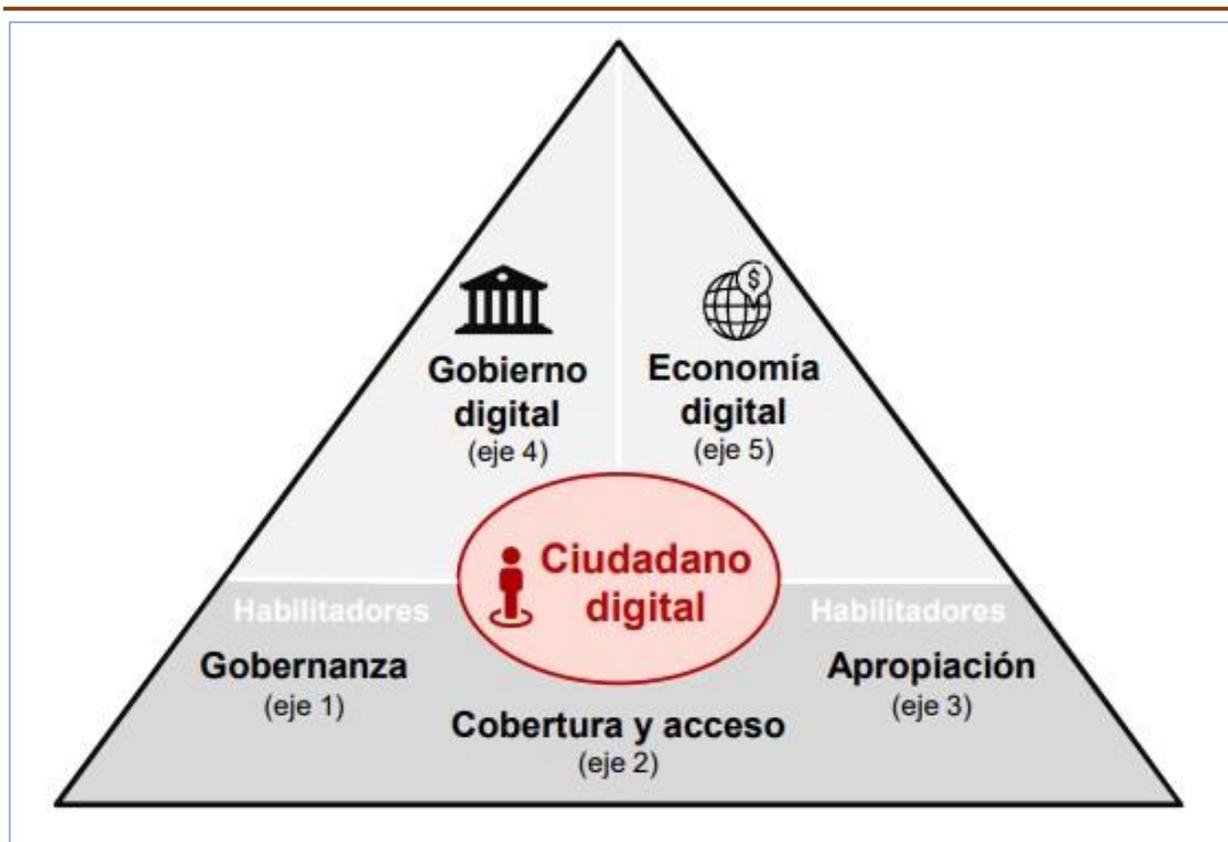
Ante esta problemática, el Estado ha creído conveniente que se implementen normas de obligatorio cumplimiento, las cuales al encontrarse publicadas genera un compromiso y obligación que involucra a los tres niveles de gobierno a avanzar en conjunto hacia el Gobierno Digital, con la creación de esta política de Gobierno Digital se permite familiarizar con conceptos que antes solo eran conocidos en los ámbitos empresariales, conceptos como Transformación Digital, big data, inteligencia artificial, internet de las cosas, machine Learning, entre otros, lo cual nos resulta una ventaja en nuestro papel de servidores civiles al ofrecer al ciudadano servicios digitales cada vez más eficientes.

## DESARROLLO

Con respecto al ente rector de la informática en Perú se puede señalar lo siguiente: desde el año 2000 hasta el 2003 el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), el mismo año se fusiona con la Subjefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) con la PCM, el 2003 se crea la oficina nacional de gobierno electrónico e informática (ONGEI), teniendo 15 años de rectoría, el 2018 cambia de nombre a secretaría de gobierno digital y en el 2020 a secretaria de gobierno y transformación digital.

Desde el 2003 hasta el 2018, ONGEI lideró el avance bajo el concepto de gobierno electrónico, sin embargo, el avance fue muy heterogéneo debido a que las entidades con mejor visión y presupuesto avanzaron en el desarrollo de trámites y servicios al ciudadano, las entidades más pequeñas no lograron un avance significativo, como es el caso de las municipalidades o gobiernos locales que constituyen más 70% del total de entidades públicas en el Perú.

*Visión de la Agenda Digital: El ciudadano en el centro*



**Figura 1.** Agenda Digital para el Perú 2021 – 2026

**Fuente.** [https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda\\_digital\\_2021\\_2026.pdf](https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda_digital_2021_2026.pdf)

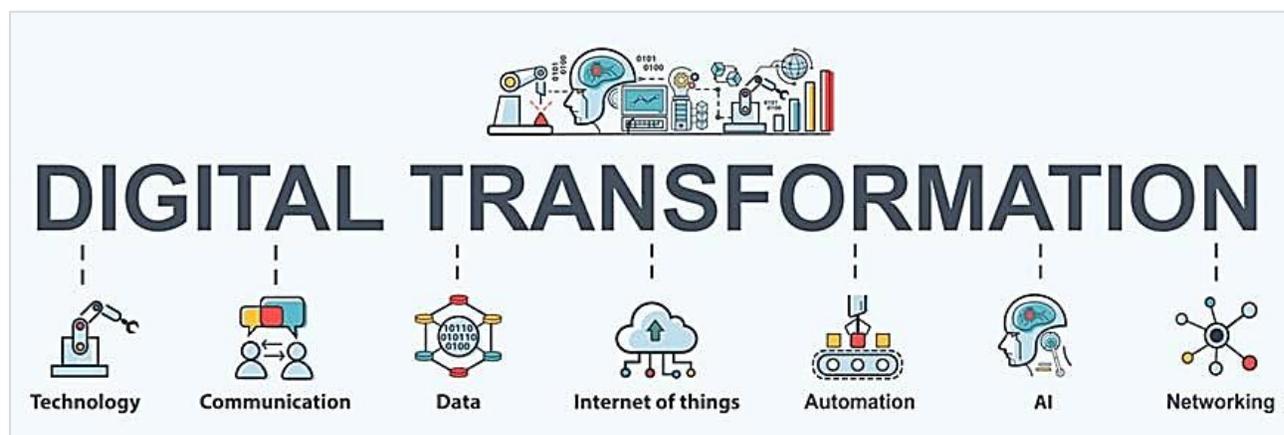
En el año 2018 el cambio de nombre de ONGEI a SEGDI cambiando el paradigma de gobierno electrónico a gobierno digital en dicha transición pasó de ser Oficina Nacional a Secretaría de Gobierno Digital y está a su vez se dividió en dos subsecretarías: de Tecnologías Digitales, de Apoyo a la Interoperabilidad y Portales y la de Transformación Digital a la Elaboración de Políticas y Normatividad.

Este año se publicó normativas que han apoyado al estado a involucrarse más con el concepto de gobierno digital normas como:

- Ley de gobierno digital.
- Creación del comité de gobierno digital en todas las entidades públicas ha sido muy importante por se exige que la más alta autoridad o su representante forme parte de este comité.
- Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital (PGD) documento que fusiona el plan estratégico de Tecnologías de información (PETI) y plan estratégico de gobierno electrónico (PEGE). Este documento contiene una cartera de proyectos que deben orientar el proceso de transformación digital.
- Lineamientos del Líder de Gobierno Digital, El Líder de Gobierno Digital es la persona responsable de coordinar las políticas, objetivos, planes y acciones para desplegar la transformación digital y el desarrollo del Gobierno Digital en la entidad.

- Gob.pe como plataforma única en el estado peruano, portal que centraliza la información de las entidades públicas.

La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros lidera la articulación, implementación y evaluación de la Política Nacional de Transformación Digital y su estrategia, así como las políticas nacionales, planes nacionales, normas, lineamientos, proyectos y plataformas para tal fin.



**Figura 2.** Peter Jacobs - Los 6 mayores obstáculos para la transformación digital en la industria manufacturera  
**Fuente.** <https://www.lantek.com/es/blog/los-6-mayores-obstaculos-para-la-transformacion-digital-en-la-industria-manufacturera>

Hay términos que se usan muy a menudo: gobierno electrónico, gobierno digital y transformación digital. La diferencia radica en que el gobierno electrónico hace uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) a fin de mejorar la gobernanza, y gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público.

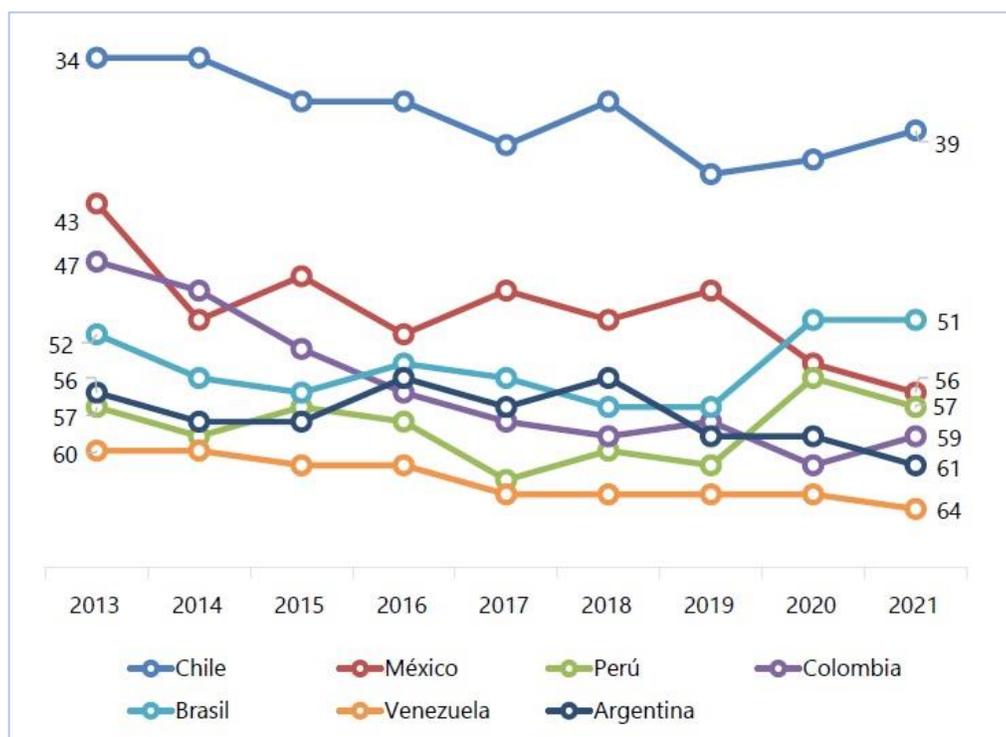
Ante la aparición de la economía digital, en donde cada día aumenta el uso intensivo de los móviles a la infinidad de servicios y trámites, la nueva coyuntura obliga al Gobierno y las empresas a su transformación digital.

Hablemos de transformación digital en términos que faciliten su entendimiento de este vocablo de moda y que a su vez es mal utilizado por mucha gente. Transformación Digital es cambio cultural, cambio organizacional orientando a nuevas tecnologías de la información como son el big data, inteligencia artificial, internet de las cosas, machine Learning, etc. Teniendo como fin en convertir en una organización ágil que esté preparada a los cambios, para lo cual es fundamental mejorar las habilidades digitales de los trabajadores.

Es importante entender la digitalización de procesos en términos fáciles de entender, cuando las empresas tienen procesos manuales, donde mucho depende del factor humano, manejan muchos valores que no se pueden predecir, cuando el proceso es digital solo existen dos posibilidades 1 o 0. Esta diferencia hace que se puedan tomar decisiones con mayor rapidez y exactitud en beneficio de las estrategias a implementar.

La pandemia del covid-19 la cual inmovilizó a los ciudadanos, nos ha hecho ver lo importante que son las herramientas digitales, además del lado del estado peruano ha impulsado la implementación de los servicios digitales. Las diversas cuarentenas impuestas provocaron que las actividades económicas quedarán reducidas a lo que las personas pudieran hacer desde sus casas a través del trabajo remoto.

Para que el trabajo remoto se lleve eficientemente es necesario el uso de la firma digital, la cual se sostiene de una ley del año 2000; sin embargo, 22 años después, solo el 16% de entidades han implementado un sistema de tramite documentario.



**Figura 3.** Competitividad digital de los países latinoamericanos  
**Fuente.** Resultados del Ranking de Competitividad Digital Mundial 2021

Para la implementación del gobierno digital en el país, es importante tener en cuenta en cuenta los 6 capítulos de la ley de Gobierno Digital: Gobierno Digital, Identidad Digital, Prestación de Servicios digitales, Gobernanza de Datos, Interoperabilidad, Seguridad Digital

Así, es necesario precisar que, como resultado de la Transformación digital, las empresas brindan bienes y servicios oportunamente haciendo uso de las TICs, teniendo que, de los registros de dichas solicitudes pueden servir como insumo a tecnologías como Big Data, inteligencia artificial, redes sociales, internet de las cosas, cloud computing, etc. Con esto, la empresa entrega valor agregado a sus clientes, brindando servicios personalizados en base a su comportamiento en el uso de los mismos, los cuales afianzan la relación de fidelización con sus clientes.

En este proceso de cambio es necesario el diseño de procesos digitales en la empresa, la cual debe ser refundada en base a los bienes y servicios entregados. Es muy importante mejorar las habilidades digitales del personal, a través del uso de metodologías ágiles, las cuales facilitan la entrega de nuevos productos digitales en cortos

tiempos, facilitando la implementación de nuevas estrategias de venta. En consecuencia, la empresa digital estará preparada para los cambios que soliciten los clientes, además de tener una rápida reacción ante el nuevo entorno del mercado.

Finalmente, es muy importante que la empresa transformada digitalmente, implemente buenas prácticas en materia de seguridad digital, ante el aumento de ciberataques en la actualidad, debe asegurar todos los canales de comunicación y servicios.

### INDICADORES DIGITALES DE GOB.PE

- De un total de 2374 entidades públicas, solo 316 cuentan con Plan de Gobierno Digital (PGD) aprobado, este dato constituye 13% de cumplimiento.
- De un total de 2374 entidades públicas, solo 612 cuentan con Comité de Gobierno Digital (CGD), este dato constituye 25% de cumplimiento.
- De un total de 2374 entidades públicas, solo 622 cuentan con portal migrado a gob.pe, este dato constituye 26% de cumplimiento.
- De un total de 2374 entidades públicas, solo 481 cuenta con oficial de seguridad y confianza digital, este dato constituye 20% de cumplimiento.
- De un total de 2374 entidades públicas, sólo 572 cuenta con mesa de partes digital, este dato constituye 24% de cumplimiento.
- De un total de 2374 entidades públicas, solo 701 cuenta con Líder de gobierno y transformación digital, este dato constituye 29% de cumplimiento.
- De un total de 2374 entidades públicas, solo 393 cuenta con un Sistema de Trámite Digital, este dato constituye 16% de cumplimiento.

### CONCLUSIONES

- Transformación digital se trata de entregar bienes y servicios, en el momento oportuno, donde quiera el usuario y donde esté. Para lo cual la empresa debe cambiar su modelo de negocio, usando nuevas tecnologías que faciliten la entrega de valor agregado al cliente.
- La ciberseguridad es un aspecto muy importante a tener en cuenta, en la implementación de servicios digitales.
- Transformación digital no es tecnología, tiene que ver más con modelo de negocios, cultura de organizaciones, marcos de trabajo ágiles.
- Es necesario el uso masivo del DNI electrónico por parte del ciudadano, este DNI contiene un certificado digital que tiene la misma equivalencia de una firma física. El uso masivo facilita los servicios no presenciales con las diversas entidades y empresas.

- Transformación es cambio de la entidad y crear una nueva entidad en base al conocimiento de las TICs, siendo el estado peruano diseñado como organizaciones jerárquicas, hace muy complicado este cambio de paradigma.
- Toda transformación digital tiene un costo, en equipamiento, en recursos, en personal, en mejorar las habilidades digitales. Sin embargo, vemos que en el estado peruano se piensa implementar esta transformación con los mismos presupuestos de las entidades.
- Las empresas apuestan por la transformación digital, debido a los clientes quienes cambian de proveedor de sus servicios al que le brinde mayores niveles de calidad, en el estado las entidades son proveedores únicos de sus servicios.

*-fin der artículo-*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ley de Gobierno Digital – Decreto Legislativo 1412

Reglamento de Ley de Gobierno Digital – Decreto Supremo N°029-2021-PCM

Los 6 mayores obstáculos para la transformación digital en la industria manufacturera. Recuperado de: <https://www.lantek.com/es/blog/los-6-mayores-obstaculos-para-la-transformacion-digital-en-la-industria-manufacturera>

Decreto Legislativo N° 604, que crea el Sistema Nacional de Informática.

Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0.

Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017.

Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.

Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos para la gestión y planificación del Gobierno Digital en la Administración Pública.