# Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano

Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital

Issue 2, agosto 2021

---

**Autores:** Itala Laurente

**DOI:** 10.53857/CNSW1721

**Publicado:** 25 agosto, 2021

**Recibido:** 14 marzo, 2021

**Cita sugerida:** Laurente, Itala (2021) "Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano" en Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital, Issue 2

**Licencia:** Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)

**Tipo:** Estudio de caso

**Palabras clave:** gobierno digital, Perú, transformación digital

---

## Resumen

El motivo para elaborar este artículo es debido a que, en el Perú, la normativa y las políticas en gobierno digital y transformación digital se encuentran en proceso de desarrollo, por lo que resulta necesario realizar un mapeo de las leyes y la política nacional. Se escogió Perú porque es un país que, si bien tiene normativa, se encuentra en proceso de elaboración de la agenda digital y la política nacional de transformación digital. La pregunta de investigación es ¿de qué manera se han desarrollado la normativa y las políticas vinculadas al gobierno digital en Perú – 2020? El objetivo de la investigación es establecer un análisis descriptivo de la normativa, agenda digital, así como la política de transformación digital en el Perú. Considerándose para los objetivos específicos: a) describir el contenido de la normativa vinculada con el gobierno digital en el Perú, b) describir la agenda digital c) explorar la etapa de diseño y formulación de la política de transformación digital. El diseño metodológico es cualitativo, para la data documental se realizó una revisión documental a las normas, agenda digital y la política nacional de transformación digital las que se

encuentran en la etapa de diseño y formulación. Para la data cualitativa, se elaboró un cuestionario para a un experto con conocimiento en transformación digital o participante del proceso de elaboración de la política. Concluyéndose que, existió modificaciones en la normativa, desde el gobierno electrónico hacia el desarrollado de un gobierno digital, según las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico; esta base normativa es el soporte para la creación de instituciones, planes, agendas, estrategias, entre otras, sobre gobierno digital peruano; tanto la Agenda Digital del Bicentenario como la Política Nacional de Transformación Digital se encuentran en proceso de elaboración, utilizándose estrategias metodologías como una encuesta nacional, mesas de codiseño, y entrevistas a profundidad, que permitirán obtener información precisa y experimentada para conseguir mapear la necesidad y desafíos del gobierno digital en Perú. Aún existe la idea que la transformación digital proviene del ámbito privado, debiendo ser un tema que configure un trabajo conjunto entre diferentes sectores con el Estado.

# Abstract

The reason for this paper is that, in Peru, the regulations and policies in the digital government and digital transformation are in the stage of development, that is why it is necessary to map out the statutes and national policy. Peru was chosen because, even though it is a country that has regulations, it is in the process of creating a digital agenda and national policy of digital transformation. The research question is: How have the regulations and politics related to the digital government been developed in Peru- 2020? The aim of this research is to establish a descriptive analysis of the rules, digital agenda as well as the digital transformation policy in Peru. Considering the specific objectives: a) describe the content of the regulations linked to the digital government in Peru, b) describe the digital agenda, c) explore the stage of design and formulate digital transformation policies. The methodological design is qualitative, for the documentary data, there has been a documentary review of the regulations, digital agenda and national policy of digital transformation which are in a design and formulation stage. For the qualitative data, we have prepared a questionnaire for an expert in digital transformation or a participant in the process of development of the policy. We have concluded that there were some modifications to the regulations, from the electronic government toward the development of a digital government, according to the recommendations of the Organization for the Economic Cooperation and Development. This regulatory framework is the support for the creation of institutions, plans, agendas, strategies, among others, on Peruvian digital government; either the Digital Agenda of the Bicentenary or the National Policy of Digital Transformation are in an assessment process, using methodological strategies such as national surveys, co-design tables and deep interviews to obtain precise and experienced information to map the necessities and challenges of the digital government in Peru. Even though there is an idea that the digital transformation comes from the private sector, it should be an issue that undertakes a joint work among different areas with the State.

# Resumo

A razão para a elaboração deste artigo é que, no Peru, a regulamentação e as políticas sobre governo digital e transformação digital estão em processo de desenvolvimento, motivo pelo qual é necessário realizar um mapeamento das leis e da política nacional. O Peru foi escolhido por ser um país que, embora possua regulamento, está em processo de elaboração da agenda digital e da política nacional de transformação digital. A questão da pesquisa é: de que forma a regulamentação e as políticas relativas ao governo digital foram desenvolvidas no Peru em 2020? O objetivo da pesquisa é estabelecer uma análise descritiva da regulamentação, da agenda digital e da política de transformação digital no Peru. Considerou-se para os objetivos específicos: a) descrever o conteúdo da regulamentação relativa ao governo digital no Peru, b) descrever a agenda digital, c) explorar a etapa de desenho e formulação da política de transformação digital. O desenho metodológico é qualitativo; para os dados documentais foi feita uma revisão documental das normas, agenda digital e política nacional de transformação digital, que estão em fase de desenho e formulação. Para os dados qualitativos, foi elaborado um questionário para um especialista com conhecimento em transformação digital ou participante do processo de elaboração da política. Chegou-se à conclusão de que houve modificações na regulamentação, desde o governo eletrônico em direção ao desenvolvimento de um governo digital, de acordo com as recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico; esta base normativa é o suporte para a criação de instituições, planos, agendas, estratégias, entre outras, sobre governo digital peruano; tanto a Agenda Digital do Bicentenário quanto a Política Nacional de Transformação Digital estão em fase de elaboração, sendo utilizadas estratégias metodológicas como por exemplo uma consulta nacional, grupos de trabalho de co-desenho e entrevistas em profundidade, que permitirão obter informações precisas e confiáveis para conseguir mapear a necessidade e os desafios do governo digital no Peru. Ainda persiste a ideia de que a transformação digital provém da esfera privada, sendo que deve ser uma questão que configure um trabalho conjunto de diferentes setores com o Estado.


# Introducción

Actualmente, el uso de herramientas digitales en la vida diaria se hace más evidente. Se usan en áreas como la salud, educación, agricultura, seguridad, defensa, entre muchas otras. Asimismo, existen estimaciones que afirman que, en menos de 15 años, entre el 30% y 40% de los trabajos estarán automatizados, por ello, es necesario políticas que permitan incrementar las aptitudes tecnológicas, establecer las necesidades sociales y una nueva gestión de capital humano y social (Mantilla, 2018). Los países se ven en la necesidad de considerar políticas que permitan aprovechar la transformación digital en beneficio de la población, así como garantizar las regulaciones de su uso y la no transgresión de los derechos.

Si bien las políticas se encuentran más instauradas entre los países desarrollados, creándose regulaciones y políticas en este tema, en los países en vías de desarrollo estas están en construcción. En varios casos, las políticas se encuentran en la etapa de diagnóstico, elaboración y formulación, y aún no es posible tener una evaluación continua. Para el caso de Latinoamérica, los países que tienen mayor avance en las políticas en gobierno digital son los que pertenecen a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), por ejemplo, México y Colombia, poseen políticas digitales más desarrolladas. No obstante, ante el avance tecnológico, los demás países se ven en la necesidad de establecer tanto regulaciones como políticas en gobierno y transformación digital.

Además de las brechas existente entre países desarrollados y en vías de desarrollo, y entre países miembros y no miembros de la OCDE, tenemos la diferencia de contexto. Si bien resulta válido considerar políticas digitales desarrolladas por países potencias, estos se encuentran establecidos en realidades diferentes, por consiguiente, es necesario conocer el trabajo que se realiza en la región latinoamericana.

Ante este escenario y para identificar la pregunta de identificación y objetivos, se siguió la recomendación de considerar el trabajo con mayor exactitud a través de una pregunta indirecta, con el fin de determinar el fundamento lógico de la investigación (Booth et al., 2003). Lográndose disponer que se estudiará la normativa, la agenda de gobierno digital y la política en transformación digital en el Perú, —porque se quiere descubrir de qué manera se han desarrollado los contenidos de la normativa y políticas en Perú durante 2020— y con el fin de entender qué contiene la normativa y cuáles son las políticas en un país latinoamericano.

El objetivo general es establecer un análisis descriptivo de la normativa, agenda digital y política de transformación digital en el Perú. Para el cumplimiento del objetivo general, se elaboraron los siguientes objetivos específicos: a) describir el contenido de la normativa vinculada con el gobierno electrónico y digital en el Perú, b) describir la agenda digital c) explorar la etapa de diseño y formulación de la política de transformación digital.

El proyecto de investigación se encuadró bajo el planteamiento metodológico del enfoque cualitativo, debido a que este es el que mejor se adapta a las características y necesidades de esta investigación. El enfoque cualitativo, presenta varias realidades de un fenómeno, donde el investigador será un instrumento de colección de los datos y este analiza una unidad holística ya sea para responder a un planteamiento del problema, para probar una hipótesis, desarrollar alguna teoría o entender su evolución (Creswell, 1994).

Se considerará revisión de la normativa y documentos como la agenda digital y la política nacional de transformación digital peruana. Asimismo, entrevistas semiestructuradas para aplicar a un experto con conocimiento del proceso de elaboración de la política nacional o un participante con conocimiento en transformación digital, las preguntas fueron desarrolladas a través de la plataforma *meet.*

El artículo cuenta con la sección 1, la introducción, la pregunta, objetivos y enfoque de la investigación; sección 2, el marco conceptual y teórico; la sección 3, contempla el contenido de la normativa, la agenda digital y la política nacional de transformación digital peruana; y la sección 4, las consideraciones finales de la investigación.

# 1. Marco conceptual y teórico

Para descubrir de qué manera se han desarrollado los contenidos de la normativa y políticas en Perú, se necesita especificar a qué llamamos política, los enfoques teóricos, el gobierno y la transformación digital, con el fin de que las tecnologías digitales puedan desarrollarse con mejor transparencia, previsión y toma de decisión. Toda esta literatura previa, ayuda con el tratamiento de la información.

## Una mirada hacia las políticas

*Definiciones de políticas*

Existen varias definiciones sobre el objeto de estudio de las políticas. Así tenemos que, desde una perspectiva anglosajona existe una distinción entre *polity*, *politics* y *policy*, la primera expresión se usa en el ámbito de gobierno y de la sociedad humana, la segunda, se refiere a las actividades de organización y la lucha por el poder, y la tercera, *policy*, se refiere al propósito y programas de las autoridades públicas (Roth Deubel, 2002). Algunos agregan que la *policy* son las actividades gubernamentales en áreas específicas como la salud, defensa, educación, entre otros (Fernández, 2011).

En lenguas de origen latino, *policy* es entendida como políticas públicas. En términos generales, políticas públicas es entendida como política y desde una manera amplia, se le conoce como una política social, política exterior, decisión gubernamental, programa de acción o resultados obtenidos. Por eso, en Latinoamérica, cuando se habla de política, esta se entiende como *policy*.

Como mencionan Thoenig y Meny (Fernandez, 2011), la política es considerada como el resultado de la actividad de una autoridad con poder político y autoridad gubernamental. También, como la conglomeración de diversos objetivos colectivos y que a través de medios y acciones se orienta el comportamiento de actores, consiguiéndose cambiar una situación problemática, por ejemplo, el resultado de la movilización de actores sea público o privado. Así, a través del análisis de estas políticas se logra comprender la relación entre el Estado y la sociedad, y la relevancia de los diferentes actores al momento de elaborar normativas y política, que tienen como fin último la persona y la comunidad.

Por otro lado, Dye (2013) agrega que las políticas son lo que el gobierno decide hacer o no hacer, reflejándose el comportamiento de los actores que en él actúan, donde es más probable que las decisiones se ajusten a la opinión de una élite influyente, no obstante, esta élite no podrá operar con libertad sobre los recursos, debido a las demandas sociales. Esta

definición nos lleva a la reflexión de que las políticas públicas no solo son lo “visible”, sino que hay que considerar lo que está detrás, y en algunas ocasiones, desconsiderarse una política también conlleva a una reflexión de los motivos que llevan a esa decisión, si beneficia sólo a determinado grupo de interés y no a la sociedad.

*Algunos enfoques teóricos, programas e instrumentos de las políticas*

Las definiciones de políticas permitieron entender que estas involucran al Estado, las autoridades y la legitimidad de las mismas, así como el poder de una elite influyente, sin embargo, también contemplan otros aspectos como los objetivos colectivos, los diversos actores involucrados, el bien común y la sociedad.

Con este contexto inicial, se puede entender que hay diversos enfoques sobre las políticas. Uno de estos está centrado en la sociedad, aquí el Estado es una variable dependiente de la sociedad, es fundamental el Estado de las relaciones de fuerzas entre las diversas clases[1]. También, dicho enfoque considera que las relaciones de fuerzas son entre los individuos o grupos que determinan la elección de políticas desarrolladas por la organización estatal[2] (Roth Deubel, 2002).

El segundo enfoque está centrado en el Estado, este funciona como un selector de las demandas y proveedor de los servicios, donde la acción pública está determinada por los responsables de la elección[3]. El tercer enfoque es el mixto, este se centra en las interrelaciones e interdependencias, por lo tanto, admite tanto un factor interno (*state centered*) como externo (*society centered*), desde una dimensión horizontal y desde la interpretación entre las esferas públicas y privadas (Roth Deubel, 2002).

Otro enfoque, es el ciclo de políticas públicas elaborada por Jones (1984), este autor muestra que una política no es aislable al proceso, estableciendo un proceso de políticas públicas en cinco fases: identificación del problema, formulación de soluciones, toma de decisión, implementación y la evaluación de resultado (Fernández, 2011). Este es uno de los enfoques más conocidos y utilizado en el área gubernamental, a razón de que puede ser aplicado directamente a los actores involucrados durante el proceso de una política y crea conocimiento que sirve a los responsables gubernamentales de la misma.

En relación al programa de políticas, este comprende lo que son las metas, estrategias, tácticas, análisis prospectivos y retrospectivos, coordinaciones, medidas de implementación y de evaluación, esto es, instrumentos que integran una política pública en un nivel macro o meta político. Helmut Willke agrega que hay tres tipos de programas, el primero, son los condicionales, aquí la regulación social es a través de la represión; luego, los finalizados, el Estado tiene una posición más intervencionista, el instrumento principal es el dinero; el tercero, son los relacionales, propia de una fase contemporánea del Estado y es por medio de la información que se logra convencer a la sociedad (Roth Deubel, 2002).

Este último tipo de programa que describe Willke sirve para que Papadopoulos (1995) elabore una tipología centrada en la información, conformada por cuatro estrategias basadas en: (i) la negociación, a través de convenios y participación política; (ii) la delegación, por medio de contrataciones externas a empresas privadas u organizaciones no gubernamentales; (iii) la coordinación y la mediación; y por último (iv) en lo que el autor denomina el saber, esto quiere decir considerar la ética, a través por ejemplo de la conformación de comisiones.

Con respecto a los instrumentos de políticas[4] estas se dividen en: (i) prescriptivas, es decir aquellas que alteran el comportamiento a través de la obligación y la autorización, por ejemplo, con normas o reglamentos; (ii) los incentivos, que pretenden inducir a cierto comportamiento por medio de la recompensa y las sanciones económicas, sociales o a través de programas, subsidios, convocatorias de proyectos, entre otros; (iii) los mecanismos de coordinación entre políticas públicas a través de la planificación y el estudio de la problemática, por ejemplo, como planes y estrategias; (iv) los instrumentos de organización y de procedimiento, relacionados con las actividades, la definición de las acciones y marcos de actuación, como las comisiones municipales o multisectoriales, entre otros; (v) los instrumentos materiales, es decir los bienes y servicios que brinda el Estado, como por ejemplo, la educación y salud. Por último, (vi) los instrumentos de delegación, que incluyen nuevos procesos de privatización, como la contratación de servicios, convenios, entre otros, y que deriva en una alianza pública-privada (Roth Deubel, 2002).

Estos enfoques teóricos, programas e instrumentos de las políticas nos ayudan a entender que el Estado tiene un rol intervencionista que debe ir de la mano de los actores sociales y del sector privado, para planificar y estudiar las diversas problemáticas, considerando aspectos como normativos, reglas, ética, que coadyuvan al desarrollo de la sociedad en temas como salud, educación, entre otros.

## Gobierno y transformación digital

La digitalización se desenvuelve a través de la adopción de soluciones digitales en los procesos habituales de una empresa o entidad estatal, por ejemplo, digitalizar un trámite o servicio. Esta da paso al gobierno electrónico, la cual es entendida como la condición del gobierno bajo la presencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones, es decir, manifiesta la presencia de la revolución tecnológica del gobierno, en el caso del Perú, se da en la primera década del siglo XXI.

Posteriormente, comienza el gobierno digital, el cual manifiesta la cima de las innovaciones técnicas y pasa por replantearse estratégicamente la relación fundamental entre el Estado y la ciudadanía. Tenemos que, tanto el gobierno electrónico como el gobierno digital son términos relacionados y comparten una base común, que comprende como el sector público utiliza las tecnologías de información y comunicación para mejorar la prestación de servicios, cambiar procesos y la cultura, así como el impacto en la creación de valor

(Mergel, et al., 2019).

En el Perú el gobierno digital se manifiesta a partir del 2017. Con el fin de considerar las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Perú inicia el gobierno digital, a través de la creación de normativa que da soporte legal (leyes, decretos de urgentes, decretos supremos, etcétera) a los futuros cambios institucionales, planes, estrategias, políticas, entre otros. Con estos cambios, se inicia la creación de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la que fortaleció el régimen de protección de datos personales y la regulación de la gestión de intereses (Decreto Legislativo N°1353), esta tiene entre sus principales objetivos, proponer políticas, supervisar el cumplimiento de normas, emitir directivas y lineamientos, fomentar la cultura en materia de transparencia y acceso a la información, entre otras.

El gobierno digital propició que los gobiernos buscaran una transformación de los procesos digitales gubernamentales, sin embargo, esta transformación ya se trabajaba en el ámbito privado sobre todo en corporaciones. Por eso, algunos consideran que la idea de transformación digital es un término usado y adoptado del sector privado y es asociado a la necesidad de usar nuevas tecnologías, como los servicios y productos que pueden realizarse o no en línea, también, como la forma de reconstruir modelos de negocio con base en las necesidades de los clientes (Berman, 2012).

Sin embargo, la transformación digital hay que considerarla con una visión más multidimensional, con un enfoque comprometido y ágil, que requiere de preparación y orientación previas, además su implementación depende del interés de los diferentes actores con lograr la digitalización, por eso es necesario evaluar, definir la estrategia e implementarla (Zaoui, 2020). Para Mergel, Edelmann, y Haug (2019) la transformación digital es holística, un enfoque organizativo global, con procesos sin un estado final, que evoluciona hacia lo digital a través de una revisión de políticas, procesos, y necesidades de los usuarios y nuevas formas de servicios.

Por esto, para el caso de los gobiernos, la transformación digital responde a las necesidades de una organización, originando una reinvención en la estrategia o modelo, es así que, las actuales tecnologías digitales coadyuvan a una mejor transparencia, toma de decisión, prevención de delitos, entre otros (Secretaría de Gobierno Digital, 2020). Debe considerarse no sólo el proceso y el impacto de esta, sino el enfoque holístico de la misma (Mergel et al., 2019). La transformación digital en los gobiernos contribuye a la transparencia, mejores y accesibles servicios, así como a la eficacia institucional.

Para casos de países en vías de desarrollo, aplicar transformación digital también requiere de ciertas características para su aplicabilidad, por ejemplo, la infraestructura sirve al mejoramiento de la transformación digital. Para Latinoamérica, el acceso a infraestructura digital es limitado, por ejemplo, el 30% de la región no cuenta con Internet y el 48% con Internet móvil, concentrándose en las áreas con mayor población y disminuyendo en las zonas rurales[5]. El acceso a banda ancha promueve el incremento económico, facilita la

cohesión social y mejora la calidad de vida y convivencia entre los países (Mergel et al., 2019).

En Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador y México, las agencias regulatorias nacionales han obligado a los operadores de red móvil a compartir su infraestructura de red pasiva, para el caso de Costa Rica y México esta obligación únicamente se aplica a los operadores de poder de mercado significativo (PMS) asignados. En Estados Unidos, Paraguay y Perú no existe tal obligación, debido a que la infraestructura móvil y la utilización compartida de la red no permanecen regulados (Martínez Garza et al., 2020). Esto muestra que, lograr un gobierno digital también va de la mano de la infraestructura que permita llegar a esa ansiada transformación.

Sim embargo, estas carencias no son impedimento para que los países latinoamericanos, se encuentran mejorando el desarrollo del gobierno digital. Por ejemplo, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, realizó una encuesta sobre *e*-gobierno 2020:

*"En las Américas, el 86% de los 35 países encuestados se encuentran en el grupo EGDI alto o muy alto en 2020, lo que significa un progreso constante en el desarrollo del E-Gobierno desde 2018. Durante los últimos dos años, el valor promedio de EGDI en las Américas ha aumentado de 0,5898 a 0,6341. Si bien la región alberga 16 SIDS, el desempeño general del desarrollo del E- Gobierno de estos países (0,5644) es mejor que el promedio del grupo de SIDS en su conjunto (0,5255). Con estos resultados, es razonable suponer que la mayoría de los SIDS de las Américas se han beneficiado del enfoque regional común que rige las aplicaciones y servicios del E-Gobierno y de la cooperación Sur-Sur. El Recuadro 2.2 proporciona información sobre algunas características importantes de los pequeños Estados insulares en desarrollo en el Caribe y el Pacífico."* (United Nations, 2020b)

Estos datos muestran que el índice de desarrollo de *e*-gobierno (EGDI) (United Nations, 2020b) 2020, muestra que existen países considerados con nivel alto o muy alto en el desarrollo digital, por ejemplo, Uruguay, Argentina, Chile, Brasil, Costa Rica, México, Barbados, Colombia, Perú, Bahamas, Ecuador.

Es en esta transformación digital que realizan los gobiernos que también se emplean nuevas estrategias utilizando las tecnologías digitales, por ejemplo, el uso de la inteligencia artificial[6] —conjunto de técnicas dirigidas a determinado aspecto de la cognición humana usando máquinas— la que presenta desafíos éticos y repercusiones sociales (Calo, 2017), por eso es necesario que el Estado cumpla el rol de control y sea el transformador digital del país. Asimismo, el potencial de la inteligencia artificial en temas como salud, educación, justicia, recursos, entre otros, hace necesario enfocarla para el bien social y considerar el impacto de ella en los humanos y el medio ambiente (Mont et al., 2020).

En Latinoamérica los países como Chile, Argentina, Uruguay, Paraguay, Brasil, Perú, Ecuador, Colombia, Costa Rica, México y República Dominicana, de alguna manera, cuentan con una estrategia digital y una agenda de datos abiertos. En cuanto al proceso de formulación de estrategias nacionales en inteligencia artificial, entre los países que lo han desarrollado se encuentran Uruguay, Colombia, Brasil y Chile. Particularmente, México y Argentina han emprendido un esfuerzo relevante al integrar la inteligencia artificial al ecosistema en la formulación de una iniciativa de estrategia nacional que aún requiere consolidación (Mont et al., 2020).

En Latinoamérica, el uso de la inteligencia artificial está acompañada del ecosistema de emprendimiento, el que contribuye al impulso del uso de inteligencia artificial al servicio del bien social en la región, casos de ejemplo son Argentina, México y Chile. Con esto, se busca expandir y repartir las oportunidades existentes, que coadyuven al acceso a crédito por parte de los agricultores, enseñanza personalizada y de calidad por medio de resoluciones de monitoreo y apoyo a los alumnos, democratizando el ingreso a servicios de salud a través de sistemas de diagnóstico automatizado a distancia, disminuyendo la malnutrición y mitigando los efectos del calentamiento global a partir de diversos sectores (Mont et al., 2020).

# 2. Normativa, agenda digital y política nacional de transformación digital en el perú

En los índices de evaluación de desarrollo digital, Perú se encuentra en proceso de formación. Así, tenemos que, en el E-Government Development Index (EGDI)[7] mejoró de 0.46 (2003) a 0.65 (2018), en e-participation (EPI)[8] de 0.14 (2003) a 0.87 (2018), mientras que en el Ranking Doing Business[9] hubo un retroceso del puesto 39 en el 2012 al puesto 68 en el 2019. También, en el rubro de competitividad global[10] hubo un retroceso del puesto 72 (periodo 2017-2018) al 65 (2019). En el Global Open Data[11] Perú obtuvo el puesto 55 en 2016, en el Networked Readiness (NRI)[12] tuvo la posición 90 entre el 2014 al 2016. En cuanto al Worldwide Governance (WGI)[13], este tiene seis dimensiones de gobernanza, entre el 2013 -2018, Perú mejoró en rendición de cuentas, estabilidad y poca violencia, y calidad regulatoria, sin embargo, retrocedió en efectividad del gobierno, imperio de la ley y control de la corrupción (United Nations, 2020a).

Actualmente, la situación digital peruana presenta ciertas deficiencias, por ejemplo, uno de los puntos débiles es la educación, donde el 69% de las instituciones educativas no tienen conectividad, 60% no tiene equipamiento tecnológico y el 81% de profesores requiere capacitación en tecnología digital (Secretaría de Gobierno Digital, 2020), estos datos muestran cierta precariedad en tecnología digital en el rubro de la educación, y que con el surgimiento de la pandemia las desigualdades digitales se hacen más visibles.

## Normativa del gobierno electrónico y digital en el Perú

Para poder elaborar e implementar programas de políticas nacionales estás deben estar construidas sobre la base de una normativa que coadyuve al desarrollo de programas e implementación de políticas.

Ante los nuevos avances tecnológicos y con el fin de estar acorde a estas necesidades, se inició un proceso legal que permitió introducir y aplicar el gobierno electrónico en el país. La figura 1 muestra que, en 1990, se creó el Sistema Nacional de Informática (Decreto Legislativo N° 604, Ley de Organización y funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática), que tenía como propósito la instrumentalización jurídica y de mecanismos técnicos de los recursos de cómputo y de la actividad informática del Estado, tal como la explotación de los bancos de datos y archivos magnéticos de información. Posteriormente, en 2002, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N°27806 de Transparencia y acceso a la información pública) tuvo la finalidad de promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información, así como la difusión de la misma a través de los portales institucionales. Estas iniciativas, se vieron fortalecidas con la creación, en el 2003, de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), la que dirigía, implementaba y supervisaba la política nacional de gobierno electrónico e informático.

Para 2005, una de las principales iniciativas legales a favor de generar un gobierno electrónico más participativo fue a través de la Ley de Promoción de Acceso a Internet para Personas con Discapacidad y de Adecuación del Espacio Físico en Cabinas Públicas de Internet (Ley N°28530), contribuyendo a que puedan integrarse a la sociedad de la información. Asimismo, se aprobó la Ley que Norma el Uso, Adquisición, y Adecuación del Software en la Administración Pública, que permitía establecer contrataciones de licencias de *software* y servicios informáticos en condiciones de neutralidad, vigencia tecnológica, libre concurrencia y trato justo e igualitario de proveedores. También, se suscribió la Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (spam) (Ley N° 28493), regulándose el envío de comunicaciones comerciales publicitarias o promocionales no solicitadas.

Entre el 2008 y 2010, se establecieron normativas que ayudarían a mejorar los trámites y atención al cliente. Así, en 2008, la creación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) (Decreto Legislativo N°1036), permitió gestionar los trámites a través de medios electrónicos en el campo del comercio exterior y transporte internacional. En el 2010, a través de un decreto supremo se creó el Centro de Atención Telefónica Aló MAC (Decreto Supremo N° 027-2010-PCM), concebido para brindar servicios a la ciudadanía. De igual manera, el decreto supremo que implementa la transparencia estándar en las entidades de la administración pública (Decreto Supremo N° 063-2010-PCM), lo que permitió

estandarizar información de gestión de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, esta información debía presentarse en los portales de transparencia institucional, de manera amigable y entendible para el ciudadano.

Hacia 2011, aprobaron el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, denominada la Agenda Digital Peruana 2.0 (Decreto Supremo N°066-2011-PCM), la que es aplicable a las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, esta tenía como visión que la sociedad peruana sea una sociedad de la información y conocimiento, abierta, inclusiva, democrática y con igualdad de oportunidades. En el mismo año, la creación de la Ley de protección de datos personales (Ley N° 29733), permitió garantizar la protección de los mismos, sosteniéndose en el artículo 2, numeral 6 de la Constitución Política del Perú. Posteriormente, en 2013, crean la Comisión Multisectorial para el seguimiento de la implementación del Plan de Acción de Gobierno Abierto, con el objeto de realizar acciones de seguimiento y emisión de informes (Decreto Supremo N°003-2013-PCM). De la misma manera, en ese año, aprueban la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017 (Decreto Supremo N° 081-2013-PCM), principal instrumento que tenía el propósito de generar desarrollo y despliegue del gobierno electrónico en el Perú.

Así, para 2015, decretan una normativa de medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de Ventanillas Únicas e Intercambio de Información (Decreto Legislativo N°1211), lo que promovió la integración e intercambio de información en la administración pública, sea presencial o virtual, coadyuvando al desarrollo productivo y a la eliminación de regulaciones excesivas. Por otro lado, se crea la Comisión Multisectorial Permanente encargada del seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0 – CODESI (Decreto Supremo N°065-2015-PCM), a fin de verificar el cumplimiento de sus objetivos y estrategias.

En el 2016, se aprobó el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad, sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, requisitos 2a. Edición(Resolución Ministerial N°004-2016-PCM), para todas las entidades del Sistema Nacional de Informática, con el fin de establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión, así como la evaluación y tratamiento de los riesgos de la seguridad de la información.

Esta normativa y las regulaciones permitieron fortalecer el gobierno electrónico en el Perú. Sin embargo, en 2016, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), debido a que el gobierno electrónico no lograba cambiar las estructuras y los procesos administrativos, así como no modificaba necesariamente los servicios y operaciones para un uso más sinérgico, coordinado y coherente de las tecnologías en el sector público a nivel mundial, esta organización consideró cambiar de paradigma, pasar de gobierno electrónico hacia uno más digital, que permitiera el uso de tecnologías digitales como parte de la modernización gubernamental. Este nuevo modelo, también originó

cambios estructurales en el Perú, con el propósito de caminar hacia un gobierno digital.

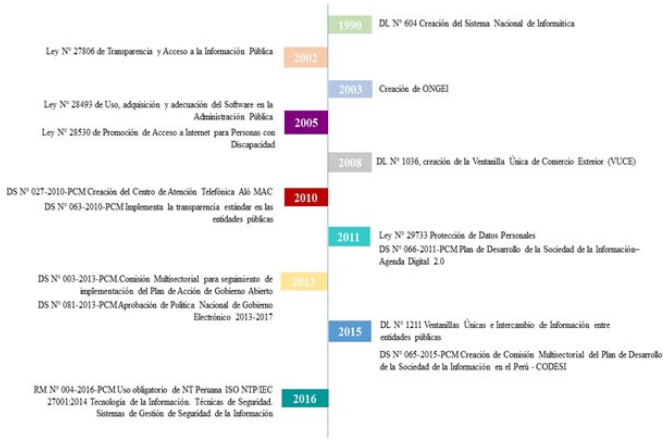



**Figura 1.** Línea de tiempo. Normativa en gobierno electrónico. (Elaboración propia)

## Regulación sobre gobierno digital a partir del 2017

En la figura 2, se muestra que, en 2017, se realizaron una serie de leyes para incentivar el gobierno digital sugerido por la OCDE. Así la creación de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortaleció el régimen de protección de datos personales y la regulación de la gestión de intereses (Decreto Legislativo N°1353), esta tiene entre sus principales objetivos, proponer políticas, supervisar el cumplimiento de normas, emitir directivas y lineamientos, fomentar la cultura en materia de transparencia y acceso a la información, entre otras.

Asimismo, en el artículo 47, del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros (Aprobado por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM), determinó que la Secretaría de Gobierno Digital sea el órgano de línea, con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de formular y proponer políticas nacionales y sectoriales, planes nacionales, normas, lineamientos y estrategias en materia de informática y de gobierno digital, y ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Informática.

También, se aprobó el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207:2016 – Ingeniería de *software* y sistemas, procesos del ciclo de vida del *software*, 3° edición (Resolución Ministerial N°041-2017-PCM) para todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. Además de eso, la aprobación de la Estrategia Nacional y Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017- 2021 (Decreto Supremo N°016-2017-PCM), ambas tienen como finalidad “promover la apertura de datos de la información de las entidades públicas, la innovación en la generación de valor público con la reutilización de los datos abiertos para la creación de nuevos productos y servicios con el uso de las TIC, para el desarrollo social y económico, en el marco de un gobierno abierto”, lo que contribuya a la mejora hacia un gobierno digital.

Igualmente, la aprobación del Plan de Transición al Protocolo IPV6 en las Entidades de la

Administración Pública (Decreto Supremo N°081-2017-PCM), creado para implementarse en la infraestructura tecnológica, *software*, *hardware* y servicios de las entidades públicas. De igual modo, decretaron la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano (Decreto Supremo N°121-2017-PCM), en el marco del Decreto Legislativo N° 1246, lo que permitió medidas de simplificación administrativas en instituciones como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), Policía Nacional del Perú (PNP), Poder Judicial (PJ), Ministerio de Justicia, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), Banco de la Nación y gobiernos locales de ciudades principales.

A partir de la Secretaría de Gobierno Digital se realizó propuestas de mejora hacia un gobierno digital en el país. Es así que, en 2017, se aprobó el modelo de gestión documental en el marco del Decreto Legislativo Nro. 1310, con el fin de implementar un sistema de trámite documentario digital, con alcance obligatorio en todas las entidades del Poder Ejecutivo, y voluntariamente, en otras entidades del sector público (Res. Secretaría de Gob. Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI). Asimismo, la aprobación de los lineamientos para uso de servicios en la nube para entidades de la administración pública que conforman el Sistema Nacional de Informática, sin perjuicio de aquellas otras entidades del sector público que opten voluntariamente por considerar los lineamientos aprobados (Res. Secretaría de Gob. Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI).

En 2018, el Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N°1412), constituye el marco de gobernanza del gobierno digital (identidad, servicios y seguridad digital e interoperabilidad) y el régimen jurídico del uso de tecnologías digitales en los niveles de gobierno. También, se definió la Seguridad Digital en el ámbito nacional (Decreto Supremo N° 050-2018-PCM), siendo esta el estado de confianza en el entorno digital, así como un conjunto de medidas que se toman frente a los posibles riesgos a la seguridad personal, economía, objetivos nacionales o seguridad nacional. Igualmente, la Presidencia del Consejo de Ministros, decretó de interés nacional el desarrollo del gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial (Decreto Supremo N° 118-2018-PCM), en esta normativa se estableció la creación del Comité de Alto Nivel por un Perú Digital, Innovador y Competitivo, el que tiene carácter estratégico y de coordinación multisectorial, y promocionar el gobierno digital, la innovación y la economía digital.

Del mismo modo, a través de una resolución ministerial se creó el Comité de Gobierno Digital, que tiene entre sus principales funciones, formular el plan de gobierno digital, liderar y dirigir el proceso de transformación digital, evaluar el uso de las tecnologías digitales acorde con los cambios y con miras al Gobierno Digital, promover y gestionar estándares y buenas prácticas en gestión y gobierno de tecnologías digitales, entre otros (Resolución Ministerial N°119-2018-PCM y modificatoria en la Resolución ministerial 087-2019-PCM). Además, aprobaron los lineamientos para el Plan de Gobierno Digital, considerándose “el instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de la

Administración Pública, y es aprobado por el titular de la entidad para un periodo mínimo de tres años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente" (Res. de Secretaría de Gob. Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI).

Para 2019, decretaron la creación e implementación de la directiva para compartir y usar *software* público peruano, lo que permitiría establecer lineamientos, procedimientos y requisitos para compartir y usar *software* entre las entidades públicas a través del Portal de Software Público Peruano (PSPP), contribuyendo al gobierno digital y la transformación digital del Estado (Decreto Supremo N° 051-2018-PCM y la Res. de Secretaría de Gob. Digital N°001-2019-PCM/SEGDI). Del mismo modo, el reglamento de la Ley N° 30254, Ley de Promoción para el Uso Seguro y Responsable de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por Niñas y Adolescentes (Decreto Supremo N°093-2019-PCM), dicha Ley estableció la creación de una comisión especial que tiene, entre sus principales funciones, proponer el uso seguro y responsable de las TIC, así como, promover la comunicación entre los operadores de servicios de Internet, usuarios y los tres niveles de gobierno; incentivar la perspectiva de corresponsabilidad entre actores como padres de familia, profesores, representantes del Estado, entidades privadas y sector académico; y coordinar políticas para el uso seguro y responsable de las TIC por niños y adolescentes a través de campañas de información y prevención.

Además, se aprueba los Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) (Res. de Secretaría de Gob. Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI), dicha plataforma servirá para el uso e intercambio de información en lo que respecta a la seguridad y la organización de la información. De igual modo, se dispone, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la Presidencia del Consejo de Ministros (Res. de Secretaría de Gob. Digital N°003-2019-PCM/SEGDI), como un mecanismo para crear, producir, innovar y diseñar plataformas digitales, soluciones tecnológicas y servicios digitales con las entidades públicas; así como para fomentar el desarrollo del talento digital y de una sociedad digital, con la colaboración de la academia, sector privado, sociedad civil y ciudadanos, lo que permitirá, a través de proyectos de gobierno y transformación digital, aprovechar el uso de tecnologías emergentes, garantizar la privacidad y el uso ético de los datos, mejorar el uso de metodologías ágiles, promocionar espacios que incentiven la innovación digital, la seguridad digital, entre otras funciones.

Para 2020, establecen la creación del Sistema Nacional de Transformación Digital (Decreto de Urgencia N°. 006-2020), integrando al sector privado, la academia, la sociedad civil y los ciudadanos, además del sector público. Esta normativa considera a la transformación digital como "el proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, sistematización y análisis de datos para generar efectos económicos, sociales y de valor para las personas". El sistema tendrá como finalidad fomentar e impulsar la transformación digital de las entidades públicas, privadas y en la sociedad; impulsar la innovación digital y la sociedad digital inclusiva; y fortalecer el acceso

a la inclusión de tecnologías digitales en el país y la confianza digital fomentando transparencia, seguridad, protección de datos, ética tecnológica, entre otras.

Igualmente, el Decreto de Urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone de medidas para su fortalecimiento (Decreto de Urgencia N°. 007-2020), el que es aplicable a las entidades establecidas en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y a las organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos, empresas y academia. Este, tiene el propósito de generar confianza en los servicios digitales públicos y privados. Asimismo, define como confianza digital "cuan veraces, predecibles, éticas, proactivas, transparentes, seguras, inclusivas y confiables son las interacciones digitales que se generan entre personas, empresas, entidades públicas o cosas en el entorno digital".

Esta normativa, comprende los ámbitos de protección de datos personales y transparencia, del consumidor y seguridad digital; también, en esta norma se crea el Centro Nacional de Seguridad Digital —plataforma digital que gestiona, dirija, articule y supervise la operación, educación, promoción, colaboración y cooperación de la Seguridad Digital a nivel nacional; el Registro Nacional de Incidentes de Seguridad Digital— el que tiene la función de recibir y consolidar los datos e información sobre los incidentes de seguridad digital reportados; y gestión e impulso a la Red Nacional de Estado Peruano (REDNACE) y la Red Nacional de Investigación y Educación (RNIE). Cabe destacar que, en el Decreto de Urgencia las entidades, sean públicas o privadas, deben asegurar el uso ético de las tecnologías digitales, de los datos, análisis y procesamientos de datos, entre otros.

Tanto el decreto de urgencia N° 006-2020 como el decreto de urgencia 007-2020, están enfocados en transformación digital y seguridad y confianza digital, con empoderamiento público y privado.

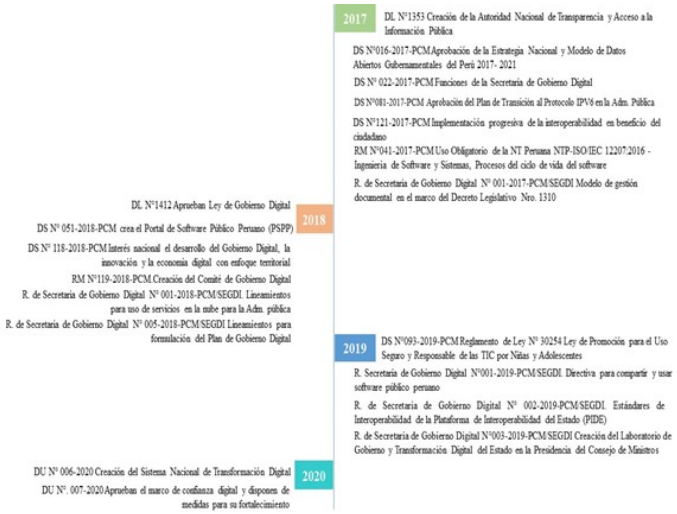



**Figura 2.** Línea de tiempo. Base legal, etapa de gobierno digital, periodo 2017-2020. (Elaboración propia)

## La Agenda Digital

La Agenda Digital está articulada con la política general de gobierno a 2021, debido a que esta última se enmarca en objetivos nacionales como la integridad y la lucha contra la corrupción; fortalecimiento institucional para la gobernabilidad; crecimiento económico, equitativo, competitivo y sostenible, recuperando la estabilidad fiscal en las finanzas públicas; potenciar la inversión pública y privada, reducción de la pobreza y pobreza extrema; fomento del empleo; desarrollo social y bienestar de la población, a través de la reducción de la anemia infantil, mejoramiento de los servicios de salud, aumento de la cobertura en servicios básicos,  mejorar la seguridad pública y disminución de la desigualdad y discriminación; la descentralización efectiva para el desarrollo a través de la articulación de políticas nacionales y promoción de alianzas estratégicas (DS Nº 056-2018-PCM).

Asimismo, la Agenda Digital considera la Visión del Perú hacia 2050; esta se enfoca en que las personas puedan alcanzar su potencial en igualdad de oportunidades y sin discriminación; también, promueve realizar una gestión sostenible de la naturaleza y medidas frente al cambio climático; asimismo, se propone generar desarrollo sostenible con empleo digno; conseguir una sociedad democrática y respetuosa de los derechos humanos,y transformarse en un Estado moderno, eficiente, transparente, descentralizado, inclusivo y sin corrupción (Acuerdo Nacional y Centro de Planeamiento Estratégico, 2019).

Además, la agenda se encuentra vinculada al Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, donde se estableció los lineamientos del líder de Gobierno Digital, planteándose los roles durante el proceso de transformación digital y desarrollo estratégico del gobierno digital en las entidades públicas. Estos líderes de gobierno digital deben tener un visión holística y sistémica de las demandas de la ciudadanía y necesidades de información, capacidades y recursos de la entidad, asimismo, plantea el diseño e implementación de cursos o programas de formación en el tema de gobierno digital (Gobierno de la República del Perú, s. f.).

Del mismo modo, están incorporados a los lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital (PGD), dichos lineamientos fueron creados con el propósito que en un solo documento se coloque los objetivos y proyectos de gobierno digital. Esto es, identificar el enfoque estratégico de la entidad, definir la situación actual del gobierno digital, definir los objetivos, elaborar el portafolio de proyectos, gestionar los riesgos, elaborar el documento sobre el PGD y supervisar la implementación del mismo.

El Plan de Gobierno Digital está alineado a lo definido por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan), y pretende contribuir a lograr los objetivos estratégicos institucionales, objetivos nacionales, Agenda Digital Peruana y la Política Nacional de Gobierno Electrónico o documento equivalente. Cabe resaltar que, los principios para la planificación están centrados en: las necesidades y demandas del ciudadano, servicios modelados de manera digital, accesible al público, seguridad, integridad, privacidad y confidencialidad de los datos, así como la igualdad en el acceso, uso y aprovechamiento de

los servicios digitales, colaboración entre instituciones y disponibilidad de la información. Estos lineamientos de formulación sirven como documento orientador para las diversas instituciones y ayuda al enfoque estratégico de la entidad.

Específicamente, la Agenda Digital al Bicentenario es un documento en elaboración; actualmente, presenta la identificación de problemas y la etapa de diseño. Se encuentra disponible en la página web a modo de presentación y no de un documento finalizado, se basa principalmente en la política general de gobierno a 2021 y los principios de la OCDE. Este documento realiza un análisis de la situación en el rubro de la educación y también de la pequeña y mediana empresas (Pymes). Para el actual proceso de elaboración de la Agenda digital esta cuenta con la participación de la ciudadanía, academia, sector privado, servidores públicos, municipios, investigación etnográfica, interacciones con comunidades de innovación, entre otros.

La Agenda Digital al Bicentenario pretende crear tres plataformas digitales, una para declaración jurada de intereses, otra para denuncias del ciudadano, y una tercera para transparencia y acceso a la información a nivel nacional. También, esta agenda impulsa la estrategia digital para compras públicas, la identidad digital, así como la inclusión de la transformación digital en entidades públicas estratégicas y en sectores claves como salud, justicia y educación. Asimismo, pretende incluir un Plan Nacional de Conectividad en zonas pobres, la implementación del Centro Nacional de Seguridad Digital y estrategia nacional de transformación digital en horizonte multianual.

Para el actual proceso de elaboración de la Agenda digital al Bicentenario, se creó un link para escuchar las propuestas de la ciudanía, y se inició un programa de voluntariado digital con el propósito de incentivar el desarrollo de servicios digitales.

## Política Nacional de Trasformación Digital

La política de transformación digital tiene cinco objetivos prioritarios, como garantizar el acceso a Internet de calidad para todos los ciudadanos, vincular la economía digital a la reactivación y competitividad de los procesos productivos del país, desarrollar en la administración pública servicios digitales empáticos con la ciudadanía, fortalecer el talento digital de todos los ciudadanos, producir tecnologías digitales y aprovechar sus beneficios, incentivar la cultura de innovación y gestión segura, ética e inteligente de los datos, las tecnologías digitales y la inteligencia artificial.

Asimismo, presenta la estrategia de Inteligencia artificial, talento digital, gobierno de dato, seguridad y confianza digital, GovTech e innovación digital. Por ejemplo, la estrategia nacional de inteligencia artificial es codiseñada, no se lanzan productos ni servicios si no se considera a la ciudadanía, al experto y no experto, esto es con el que sabe o el beneficiario de la estrategia.

Alguna de las metas que se proyecta incorporar en la Política Nacional de Transformación

Digital son: institucionalizar el teletrabajo, contar con un sistema de compras públicas, contar con equipos de profesionales capacitados en tecnología digital, tener un sistema de salud que use tecnologías digitales eficaces. Para 2022, se pretende lograr la transformación digital a nivel del gobierno nacional, contar con un sistema de justicia que use tecnologías digitales hacia el ciudadano, así como la descentralización de los beneficios digitales. Para 2023, tener una ciudad inteligente en el país, acceso universal a Internet en el Perú y establecer la cultura digital.

La Política Nacional de Transformación digital se encuentra en el proceso de diseño y formulación por lo que se ha delimitado y estructurado el problema, así como la situación futura y selección de alternativas de solución. En este proceso se han conformado mesas multisectoriales denominadas “mesas de codiseño”, las que contribuyen a la elaboración de una visión de futuro y alternativas de solución. También, se elaboró una encuesta nacional de transformación digital que permitió definir el problema público, y están en proceso de realizar entrevistas a profundidad para validar las alternativas de solución.

Particularmente en la encuesta nacional, se obtuvo que el 38% de los que participaron fueron del sector público, el 37% del privado, 14% sociedad civil y 11% academia. Algunos de los resultados mostraron que las personas consideran que una verdadera ciudadanía digital se da a través de acceso a mejores servicios de salud, simplificar los trámites administrativos, mejorar las oportunidades laborales, desarrollar capacidades creativas de innovación, entre otras.

Asimismo, la encuesta muestra ciertos desafíos que hay que afrontar como país, como combatir la corrupción, brindar mejores servicios públicos, transparencia y acceso a la información, asegurar la calidad de la inversión en los procesos de compras públicas y fomentar los procesos de consulta. Por otro lado, en las mesas de codiseño los temas a tratar son el talento digital, gobierno digital, economía digital, conectividad digital, gobierno de datos, educación digital, seguridad digital, estableciéndose tanto desafíos como soluciones.

Las entrevistas en profundidad se realizarán a expertos nacionales e internacionales, los temas a tratas están vinculados a experiencias con servicios digitales, ciudadanía digital, economía digital, educación digital, competencias digitales, innovación, conectividad, transformación digital, impacto de la Covid-19, reorganización del Estado para la transformación digital, el rol de la Secretaria de Gobierno Digital, Priorización de servicios digitales para los ciudadanos.

En el proceso de la elaboración del artículo, se logró realizar una entrevista [14] a un servidor público vinculado a la elaboración de la Política Nacional de Transformación Digital, esta política actualmente se encuentra en la etapa de diseño y formulación. La entrevista consistió en cinco preguntas relacionadas con el proceso de diseño y formulación de la Política Nacional de Transformación Digital.

En la entrevista se detalló que para el diseño de la política se consideraron los lineamientos para elaborar una política pública establecida y regulados por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan). Asimismo, en agosto de 2020, se continuó la segunda fase del proceso de formulación de la política, esta consistía en la participación de los diversos sectores tanto públicos como privados, así como la consideración de la academia y la ciudadanía.

Ante el contexto de la pandemia, se vieron en la necesidad de reformular los procesos de participación para la elaboración de la Política Nacional de Transformación Digital, sobre todo de la participación ciudadana. Entonces, para agosto de 2020 consideraron la Visión de Futuro al 2050 que tiene el Perú —la cual estipula la generación de una participación ciudadana digital en el futuro— de manera que, se aprovechó la coyuntura de la pandemia para realizar encuestas digitales, la mesas de codiseño y entrevistas de manera virtual. A fines de octubre de 2020, se realizó un evento virtual para presentar los avances en el proceso de la elaboración de la Política Nacional de Transformación Digital, dicha información está publicada a manera de presentación en el portal institucional del Estado.

El entrevistado señala que la llegada de la pandemia propició que el incremento en el uso de tecnologías digitales, por lo que se consiguió mayor participación en la encuesta nacional ciudadana. Particularmente, las preguntas del cuestionario fueron profusas, porque tenían el objetivo de capturar un determinado perfil y una opinión técnica informada, esto es, personas con cierto conocimiento especializado o relacionado a temas digitales, esto originó que las personas que llenaron la encuesta mayormente tuvieran estudios técnicos en la materia o con estudios de posgrado y que la mayoría fueran personas mayores de 40 años.

Durante la entrevista, surgieron algunos ideas o comentarios adicionales del entrevistado, por ejemplo, este señaló que a través de la transformación digital se pretende lograr la universalidad en ciertas capacidades, especialmente en educación, en venta y compra, ya que estas capacidades son las que podrían desarrollarse a mediano plazo. Asimismo, aún existe cierta confusión en términos que envuelve a la transformación digital, incluso dentro del proceso de diseño y formulación de la política nacional algunos actores participantes no tienen claro la diferencia entre el gobierno electrónico, gobierno digital y transformación digital. Finalmente, mencionó que se cree que la transformación digital viene del sector privado, y que este sector lleva la delantera en lo relacionado con el gobierno digital, sin embargo, enfatizó que hay que recordar que el sector privado innova, pero es el Estado debe tener más liderazgo y ser el encargado de la transformación digital nacional.

Finalmente, se entrevistó a un especialista integrante de una organización no gubernamental que incentiva el conocimiento de la ciencia de datos y la inteligencia artificial, y que, posteriormente, participará como uno de los entrevistados en el proceso de formulación de la Política Nacional de Transformación Digital. El entrevistado considera que la transformación digital coadyuva a la automatización y mejoramiento de los procesos tanto en el sector privado como público. Particularmente, menciona que el sector privado se

capacita constantemente en nuevas tecnologías y en el uso de nuevas metodologías, permitiéndole ser parte de la transformación digital rápidamente, mientras que el sector público aún presenta formas de trabajo antiguas. Por otro lado, señaló que el emprendimiento, a través de *startups* o laboratorios de innovación contribuyen en el mejoramiento de la transformación digital en el Perú.

# 3. Consideraciones finales

En cuestión de normativa, desde 1990, Perú ha experimentado una serie de modificaciones legales con la intención de desarrollar el gobierno electrónico, por ejemplo, a través de la creación del Sistema Nacional de Información, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Electrónica, creación de la Oficina de Gobierno Electrónico, así como agendas digitales y política nacional de gobierno electrónico, entre otras. Sin embargo, hay un giro como consecuencia de que la OCDE observó que el gobierno electrónico no lograba cambiar las estructuras y los procesos administrativos, y no modificaba los servicios y operaciones para un uso más coordinado y coherente de las tecnologías en el sector público. Así surgió el uso de tecnologías digitales como parte de la modernización gubernamental, esto es el gobierno digital. Actualmente, el Perú aspira a ser parte de la OCDE, de manera que se alineó a la nueva perspectiva de gobierno digital e inició un proceso de cambio que consideró el gobierno digital gubernamental, lo que permitió modificar a partir del 2017 la normativa, por ejemplo, creando la Ley de Gobierno Digital, la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, la Secretaría de Gobierno Digital, la Estrategia Nacional y Modelos de Datos Abiertos Gubernamentales, el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, y estableciendo el Sistema Nacional de Transformación Digital, entre otras medidas.

En cuanto a la Agenda Digital del Bicentenario y la Política Nacional de Transformación Digital, ambas se encuentran en el proceso de diseño y formulación. Para ellas se utiliza una estrategia de triangulación metodológica basada en una encuesta nacional ciudadana virtual, mesas de codiseño integrada por representantes de diversos sectores (público, privado, academia) y entrevistas en profundidad a expertos en el tema. Particularmente, la Agenda Digital del Bicentenario se basa en los principios sobre gobierno digital de la OCDE, y en programas de políticas como la Política General de Gobierno 2021, la visión del Perú a 2050 realizado por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan), el decreto supremo 033-2018, los lineamientos para la formulación de planes, entre otros. La Agenda Digital aspira a crear plataformas digitales, promover la identidad digital, plan de conectividad en zonas de pobreza, construir una estrategia digital en el sistema de justicia, y fomentar la transformación digital en entidades públicas a través de la política y estrategia nacional.

Específicamente, la Política Nacional de Transformación Digital pretende combatir la corrupción, brindar mejores servicios públicos, por ejemplo, a través de un sistema de salud

o de justicia con tecnología digital. Asimismo, mejorar la transparencia y acceso a la información, y asegurar los procesos de compras públicas de manera digital. Además, incluir el teletrabajo, crear una ciudad inteligente, y permitir el acceso universal a Internet. El proceso de diseño y formulación de la Política Nacional de Transformación Digital presenta retos debido a la pandemia, reconfigurándose y realizando encuestas y mesas de codiseño virtuales, lo que posibilita una mayor participación descentralizada de diversos actores involucrados y con conocimiento en el tema. Sin embargo, durante este proceso algunos actores mostraron cierta confusión en la terminología sobre gobierno electrónico, gobierno digital y lo que es transformación digital, siendo necesario trabajar este aspecto. De manera general, aún existe la fuerte idea de que la transformación digital es sólo del ámbito privado, cuando debe ser un tema que configure un trabajo conjunto entre diferentes sectores con el Estado.

# Bibliografía

– Acuerdo Nacional y Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2019). *Visión del Perú al 2050*. https://www.ceplan.gob.pe/visionperu2050/

– Berman, S. J. (2012). Digital transformation: opportunities to create new business models. *Strategy & Leadership 40*(2), 16–24.

– Booth, W. C., Colomb, G. G., & Williams, J. M. (2003). *The craft of research (Chicago guides to writing, editing, and publishing)*. University of Chicago Press.

– Calo, R. (2017). Artificial Intelligence policy: a primer and roadmap. *UCDL Rev.*, *51*, 399.

– Creswell, J. W. (1994). El procedimiento cualitativo. *Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas*, 143-171.

– Dye, T. R. (2013). *Understanding Public Policy: Pearson New International Edition PDF eBook*. Pearson Higher.

– Fernández, A. (2011). Las políticas públicas. En M. Caminal Badia, *Manual de Ciencia Política* (pp. 495-536).

– Gobierno de la República del Perú. (1990). *Decreto Legislativo N° 604, Ley de Organización y funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática*.

– Gobierno de la República del Perú. (s. f.). Lineamientos del Líder de Gobierno Digital. Presidencia del Consejo de Ministros.

– Jones, C.O (1984). An introduction to the study of Public Policy. Brooks/Cole publishing, Monterrey.

– Mantilla, S. (2018). *Hacia una estrategia nacional de Inteligencia Artificial.* Instituto de Estrategia Internacional.

https://www.cera.org.ar/new-site/descargarArchivo.php?idioma_code=es&contenido_id=4750

– Martínez Garza, R., Iglesias Rodríguez E. y García Zaballos, A. (2020). *Transformación digital: Compartición de infraestructura en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.* https://doi.org/10.18235/0002903

– Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, *36*(4), 101385.

– Mont, C., Martínez Pinto, C., y Martín Alcocer, A. (2020). *La inteligencia artificial al servicio del bien social en América Latina y El Caribe: panorámica regional e instantáneas de doce países.* https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-inteligencia-artificial-al-servicio-del-bien-social-en-America-Latina-y-el-Caribe-Panor%C3%A1mica-regional-e-instant%C3%A1neas-de-doce-paises.pdf

– Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Cuarenta y dos países adoptan los Principios de la OCDE sobre Inteligencia Artificial* https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/cuarentaydospaisesadoptanlosprincipiosdelaocdesobreinteligenciaartificial.htm

– Papadopoulos, Y. (1995). *Complexité sociale et politiques publiques*. Montchrestien.

– Roth Deubel, A. N. (2002). *Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación*. Bogotá: Aurora.

– Secretaría de Gobierno Digital. (2020). *Agenda Digital al Bicentenario*. https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/606643-agenda-digital-al-bicentenario

– United Nations. (2020). *UN E-Government Knowledgebase.* https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/133-Peru/dataYear/2018

– United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. Technical Report.

– Zaoui, F., & Souissi, N. (2020). Roadmap for digital transformation: A literature review. *Procedia Computer Science*, *175*, 621-628.

# Acerca de la Autora

**Itala Laurente**: Licenciada en Ciencia Política por la Universidad Nacional Mayor de San

Marcos, Perú. Especialización en Estrategia y Relaciones Internacionales por la Universidade Federal do Rio Grande do Sul, UFRGS, Brasil. Maestría (c) en Política Científica y Tecnológica por la Universidade Estadual de Campina, Unicamp, Brasil.

# Notas

↑1 En esta perspectiva se encuentran marxistas, neomarxistas, por ejemplo.

↑2 Se encuentran los racionalistas (*rational choice*) y la elección pública (*public choice*).

↑3 Está la posición neoweberiana, de Poulantzas y Althusser.

↑4 Basados en información del Centre D'Étude de Technique et D'Évaluation Legislative, Cetel, 2000.

↑5 La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) estima que la entrada a la tecnología podría ser hasta diez veces preeminente en regiones urbanas comparativamente con las rurales Mont et al., *La inteligencia artificial al servicio del bien social en América Latina y El Caribe: panorámica regional e instantáneas de doce países.*

↑6 Existen varias técnicas, una de las más conocidas es el machine learning, este se refiere a la capacidad de un sistema para mejorar su rendimiento a largo plazo a través del reconocimiento de patrones, siendo eficaz para establecer una correlación, pero no para producir o articular un mecanismo causal, esto quiere decir que esta técnica de inteligencia artificial infiere lo que sucederá pero no explica el por qué, por eso, hay que tener cuidado con su uso ya que podría afectar en la toma decisión, por ejemplo, durante un proceso judicial debido a los sesgos que podría generar Calo, "Artificial Intelligence Policy: A Primer and Roadmap".

↑7 Mide el deseo y la capacidad de la administración nacional para utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones para brindar servicios públicos.

↑8 Mejorar el acceso de los ciudadanos a la información y servicios públicos, así como promover la participación en la toma de decisiones públicas, que impactan en el bienestar de la ciudadanía en conjunto tanto general como individualmente.

↑9 Facilidades que presentan las economías en su ambiente regulatorio para iniciar y operar un negocio; en función a tiempos de procedimientos, costos, facilidades, etcétera.

↑10 Mide la habilidad de los países de proveer altos niveles de prosperidad a sus ciudadanos.
Esta habilidad depende de cuán productivamente un país utiliza sus recursos disponibles.

↑11 Punto de referencia mundial anual en cuanto a publicación de datos abiertos de gobierno.

↑12 Mide la inclinación de los países en el aprovechamiento de las oportunidades ofrecidas por las tecnologías de la información y las comunicaciones.

↑13 Definir gobernanza que ejercen la autoridad en un país, lo cual incluye los procesos por los que los gobiernos son elegidos, monitoreados y reemplazados; la capacidad del gobierno de formular e implementar políticas; y el respeto de los ciudadanos y el Estado hacia las instituciones que gobiernan sus interacciones económicas y sociales.

↑14 Debido a la coyuntura de estos meses se suscitó hechos políticos que conllevaron al cambio de gobierno en dos oportunidades, lo que afectó en las coordinaciones y solicitaciones para hacer entrevistas.