

Universidad de Lima  
Facultad de Ingeniería  
Carrera de Ingeniería de Sistemas



# **PLATAFORMA DIGITAL DE MESA DE PARTES MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA**

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero de  
Sistemas

**Rosemery Zarela Puente Cuestas**  
**Código 19952635**

**Asesor**

Enrique Humberto Palacios Lopez

Lima – Perú  
Mayo 2024

## RESUMEN

En la actualidad, la Municipalidad de La Victoria afronta un desafío importante debido a la demora excesiva en el registro y respuesta a trámites ciudadanos, lo que ha causado insatisfacción y descontento entre los vecinos. Esta situación va en contra de las regulaciones y marco legal que impulsan la transformación digital y simplificación administrativa en el ámbito gubernamental. Se destacan el Decreto Legislativo N° 1412, que promueve la simplificación administrativa y gobierno digital, junto con la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley N° 30506 - Ley para fomentar el crecimiento económico. Estas leyes obligan a simplificar y agilizar trámites y procesos administrativos en entidades gubernamentales, buscando mejorar la experiencia ciudadana y fortalecer la eficiencia en la gestión pública.

La motivación del proyecto fue mejorar la experiencia ciudadana al interactuar con la entidad, simplificando registros, reduciendo errores en formularios y brindando información clara sobre requisitos, costos y tiempos de atención. Cumplir con regulaciones vigentes de modernización y digitalización estatal es esencial para responder a las demandas de la era digital.

El proyecto de la Plataforma Digital de Mesa de Partes se presenta como una solución disruptiva para mejorar la eficiencia, reducir la demora en el registro de trámites y simplificar la interacción de los ciudadanos con la municipalidad. La incorporación de formatos prediseñados se alinea con las regulaciones legales al proporcionar una guía clara para la entrega y recopilación de información, minimizando errores.

En resumen, este proyecto se destaca por su conformidad con regulaciones y marcos legales que promueven la transformación digital y la simplificación administrativa en el sector público.

La Municipalidad de La Victoria demuestra su compromiso con la eficiencia y el desarrollo del país al abordar la problemática de demoras en los trámites y al proporcionar una solución imaginativa que cumple con las regulaciones gubernamentales.

**Palabras clave:** Mesa de partes, plataforma digital, gobierno digital, simplificación administrativa, transformación digital, design thinking, mapa de empatía.

## ABSTRACT

Currently, the Municipality of La Victoria faces a major challenge due to the excessive delay in the registration and response to citizen procedures, which has caused dissatisfaction and discontent among neighbors. This situation goes against the regulations and legal framework that promote digital transformation and administrative simplification in the governmental sphere. Legislative Decree No. 1412, which promotes administrative simplification and digital government, together with Law No. 27444 - General Administrative Procedure Law and Law No. 30506 - Law to Promote Economic Growth stand out. These laws make it mandatory to simplify and streamline administrative procedures and processes in government entities, seeking to improve the citizen experience and strengthen efficiency in public management.

The motivation of the project was to improve the citizen's experience when interacting with the entity, simplifying records, reducing errors in forms and providing clear information on requirements, costs and service times. Complying with current state modernization and digitalization regulations is essential to respond to the demands of the digital era.

The Mesa de Partes Digital Platform project is presented as a disruptive solution to improve efficiency, reduce delays in the registration of procedures and simplify the interaction of citizens with the municipality. The incorporation of pre-designed formats aligns with legal regulations by providing a clear guide for the delivery and collection of information, minimizing errors.

In summary, this project stands out for its compliance with regulations and legal frameworks that promote digital transformation and administrative simplification in the public sector.

The Municipality of La Victoria demonstrates its commitment to the efficiency and development of the country by addressing the issue of procedural delays and providing an imaginative solution that complies with government regulations.

**Keywords:** Parts table, digital platform, digital government, administrative simplification, digital transformation, design thinking, empathy map.

## Proyecto Integrador\_PLATAFORMA DIGITAL DE MESA DE PARTES MLV-RPUENTE

### ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Internet Source	3%
2	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Internet Source	1%
3	<a href="https://contenidos.ulima.edu.pe">contenidos.ulima.edu.pe</a> Internet Source	1%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Internet Source	1%
5	<a href="https://www.buenosaires.gov.ar">www.buenosaires.gov.ar</a> Internet Source	1%
6	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	1%
7	Edverd Nilton Arias Valenzuela, Fredi Gutiérrez Martínez, John Fredy Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Modelo de Gobierno Digital: Un análisis comparativo de su impacto para creación de valor público en países en desarrollo", ACVENISPROH Académico, 2023	<1%