



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Ingeniería de Sistema e Informática

Unidad de Posgrado

**Modelo sistémico para la administración de servicios  
públicos ofertados por las entidades del estado peruano**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gobierno de las  
Tecnologías de la Información

**AUTOR**

Marco Aurelio ESPINOZA RIVERA

Lima, Perú

2013

## RESUMEN

**Título:** Modelo sistémico para la administración de servicios públicos ofertados por las entidades del Estado Peruano.

**Identificación del contexto donde se realizó el estudio:** El presente trabajo se basó en el diseño, desarrollo, e implementación de un sistema de información para la administración centralizada de los servicios administrativos y servicios en exclusividad que provee el Estado Peruano a sus ciudadanos y empresas, a través de las diferentes entidades que lo representan.

**Problema:** Se estima que en el Perú, existen más de 4,000 entidades públicas que ofrecen aproximadamente 520,000 trámites públicos a los ciudadanos y empresas. Cada entidad pública es responsable de sus propios trámites, no existe mayor vínculo entre ellas que garanticen la no duplicidad y la oportunidad de la información, por lo que nos encontramos que muchos trámites tienen distintos nombres, distintos requisitos, distintos costos, y distintos plazos de atención.

**Solución al problema:** Implementar un modelo de administración centralizada, soportado por un Sistema de información que integre un repositorio único de trámites y servicios públicos.

**Metodología empleada:** Se emplearon métodos propios del desarrollo ágil de aplicaciones de software, gestionado bajo lineamientos del Project Management Institute.

**Aspectos de la investigación:** Para la elaboración del sistema y el cumplimiento de los objetivos planteados se siguió los lineamientos establecidos por la Ley de Simplificación Administrativa, así como los estándares definidos por la recientemente implementada Plataforma de interoperabilidad del Estado Peruano.

**Conclusiones:** Actualmente, el Sistema está en uso, y es administrado por la Secretaría de Gestión Pública, de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.

**Palabras Clave:** SUT, Sistema único de trámites administrativos, TUPA, administración de trámites, servicios del Estado Peruano.

## ABSTRACT

**Title:** Model systemic administration of public services offered by the Peruvian state entities.

**Id context where the study was conducted:** This work was based on the design, development, and implementation of an information system for centralized management of administrative services and services exclusively provided by the Peruvian government to its citizens and businesses, through the different entities that represent it.

**Problem:** It is estimated that in Peru, there are more than 4,000 public entities that provide public procedures approximately 520,000 citizens and companies. Each public agency is responsible for their own arrangements, there is no greater bond between them to ensure no duplication and timeliness of information, so that many steps we have different names, different requirements, different costs, and different terms of attention.

**Solution to the problem:** Implement a centralized management model, supported by an information system that integrates a single repository of procedures and services.

**Methodology used:** Own methods using agile development of software applications, managed under the guidelines of the Project Management Institute.

**Aspects of the research:** To prepare the system and compliance with the objectives set followed the guidelines established by the Administrative Simplification Act as well as the standards defined by the recently implemented platform interoperability the Peruvian State.

**Conclusions:** Currently, the system is in use, and is administered by the Ministry of Public Management, Presidency of the Council of Ministers of Peru.

**Keywords:** SUT single administrative system, TUPA, management procedures, services of the Peruvian State.