



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática  
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Propuesta de simplificación administrativa utilizando  
gobierno electrónico en la Autoridad Nacional del  
Servicio Civil**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

**AUTOR**

Jonathan Joao TORRES CARRILLO

**ASESOR**

César Augusto ANGULO CALDERÓN

Lima, Perú

2012

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E**  
**INFORMÁTICA**

**PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**  
**UTILIZANDO GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA AUTORIDAD**  
**NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

Autor: TORRES CARRILLO, JONATHAN  
Asesor: ANGULO CALDERÓN, CÉSAR  
Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas  
Fecha: Enero del 2012

---

**RESUMEN**

En los últimos años, la modernización de la administración pública se ha apoyado de manera importante en la incorporación de tecnologías de la información y comunicación (TIC's) a los procesos y servicios gubernamentales. Las investigaciones realizadas en América Latina buscan mejorar el servicio que brindan las entidades públicas como por ejemplo, la excesiva cantidad de trámites y la burocratización de éstas, entre otros. En el Perú han elaborado estrategias que aplican el gobierno electrónico para la reforma administrativa.

El presente trabajo es la formulación práctica del Gobierno electrónico como herramienta de apoyo a la Simplificación Administrativa aplicada en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, entidad administradora de los recursos humanos del estado. En los capítulos siguientes se detallará como se plantea o solucionar los problemas generados por la burocratización de los trámites.

**Palabra claves:** Gobierno electrónico, Simplificación Administrativa, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E**  
**INFORMÁTICA**

**ADMINISTRATIVE SIMPLIFICATION PROPOSAL USING E-  
GOVERNMENT IN THE NATIONAL CIVIL SERVICE  
AUTHORITY**

Author: TORRES CARRILLO, JONATHAN  
Adviser: ANGULO CALDERÓN, CÉSAR  
Title: Thesis, to choose the professional title of Systems Engineer  
Date: January 2011

---

**ABSTRACT**

In the last years, Civil Service was supported, mainly, in the introduction of the Information Technology (IT) to the proceedings and services supplied by the government. Researches carried out in Latin America are looking for enhancing services given by public entities; such as, a huge quantity of proceedings and their bureaucratization, among others. In Peru, strategies have been formulated in which e-government is used for administrative reform.

This paper is the practical formulation of e-government as a tool for supporting the Administrative Simplification in the National Civil Service Authority – SERVIR which is the entity in-charge of managing public human resources. The following chapters will describe solutions for the problems generated by proceedings.

**Key Words:** E-government, Administrative Simplification, Information Technology (IT), National Civil Service Authority – SERVIR