



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de
Gobierno Digital



Secretaría de Gobierno Digital
Acercando el Estado al Ciudadano

**Capacidades Digitales
en Directivos Públicos**

En GOB.PE diseñamos e implementamos servicios digitales



¡Hola!

Busca aquí trámites, servicios e información del Estado Peruano



Ejemplo: Revalidar brevet

Lo más visitado

- Revalidar la Licencia de Conducir (Brevete)
- Sacar Permiso Temporal de Permanencia (PTP) para venezolanos

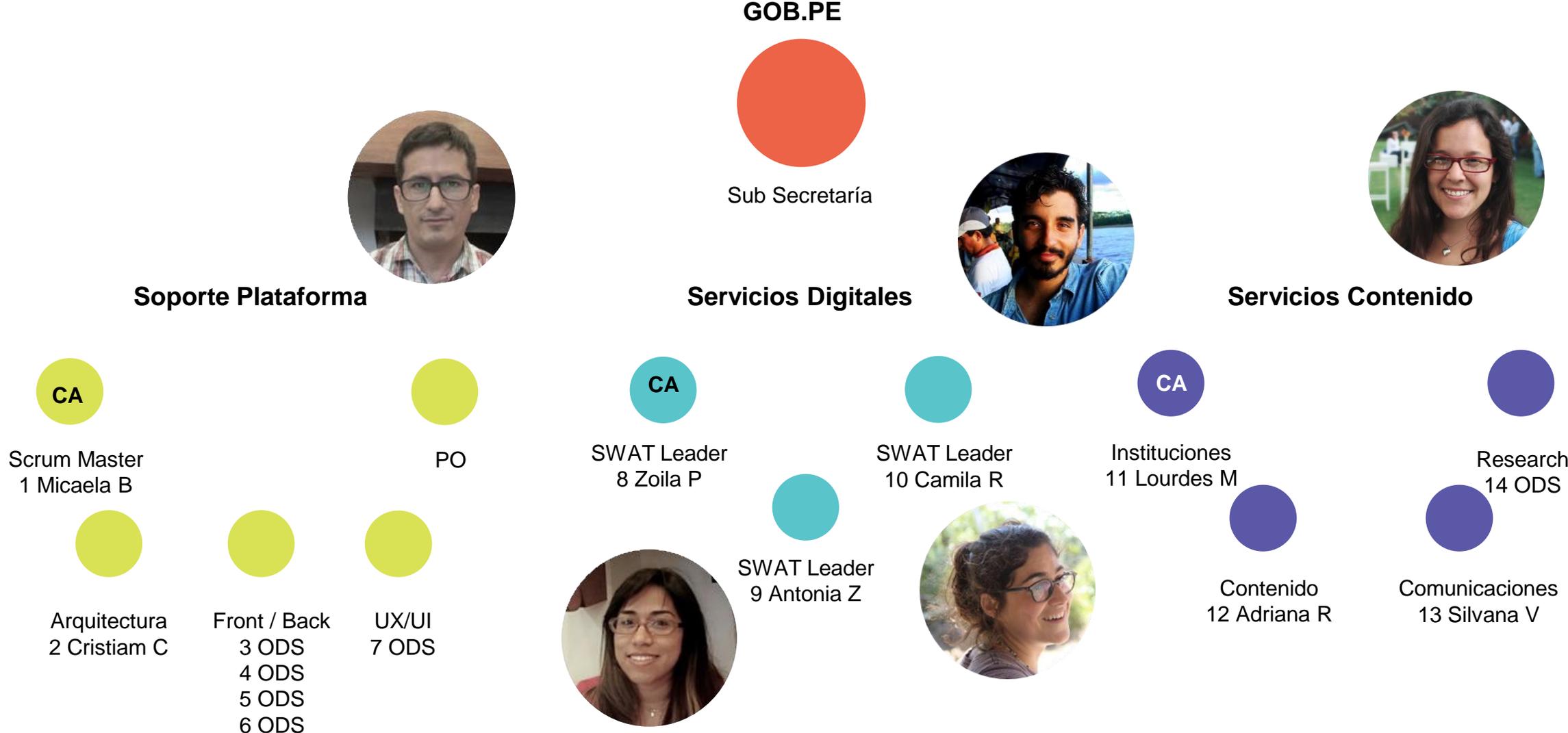


Búsqueda por categorías



Sobre el Estado peruano

Somos un equipo de unas 12 personas con distintas capacidades y una variada experiencia

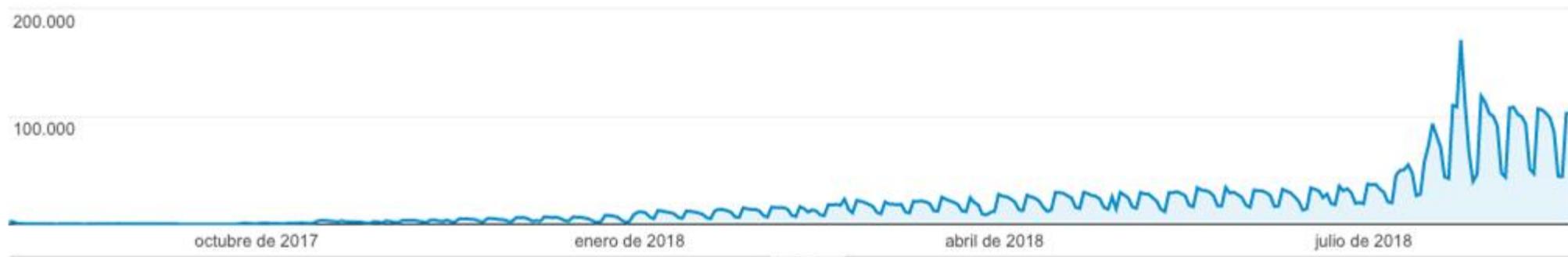


El equipo recibió el encargo de lograr un Estado más cercano en el ciudadano...
ese fue nuestro reto

y la visión del producto es esta:

La plataforma única del ESTADO que pone
a disposición **información, trámites y
servicios digitales y/o presenciales de
manera simple y clara**

En un año más de 4 millones de usuarios únicos han utilizado la plataforma y está en los primeros lugares de búsqueda de google



Sesiones
7.536.417

Usuarios
4.616.269

Número de visitas a páginas
15.406.435

Páginas/sesión
2,04

Duración media de la sesión
00:02:29

Porcentaje de rebote
53,65 %

% de nuevas sesiones
61,23 %

“Brevete”
“DNI”
“Pasaporte”
“Permiso temporal”

gob.pe

Buscar...

Transporte y Vehículos > Tipos de Licencia de Conducir (Brevete)

Tipos de Licencia de Conducir (Brevete)

La licencia de conducir es el documento oficial otorgado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones que autoriza a su titular a conducir un vehículo de transporte terrestre a nivel nacional. También es conocido como "Brevete".

Licencias de Clase A

Para carros y vehículos motorizados de uso personal o comercial que trasladen pasajeros o mercancías:

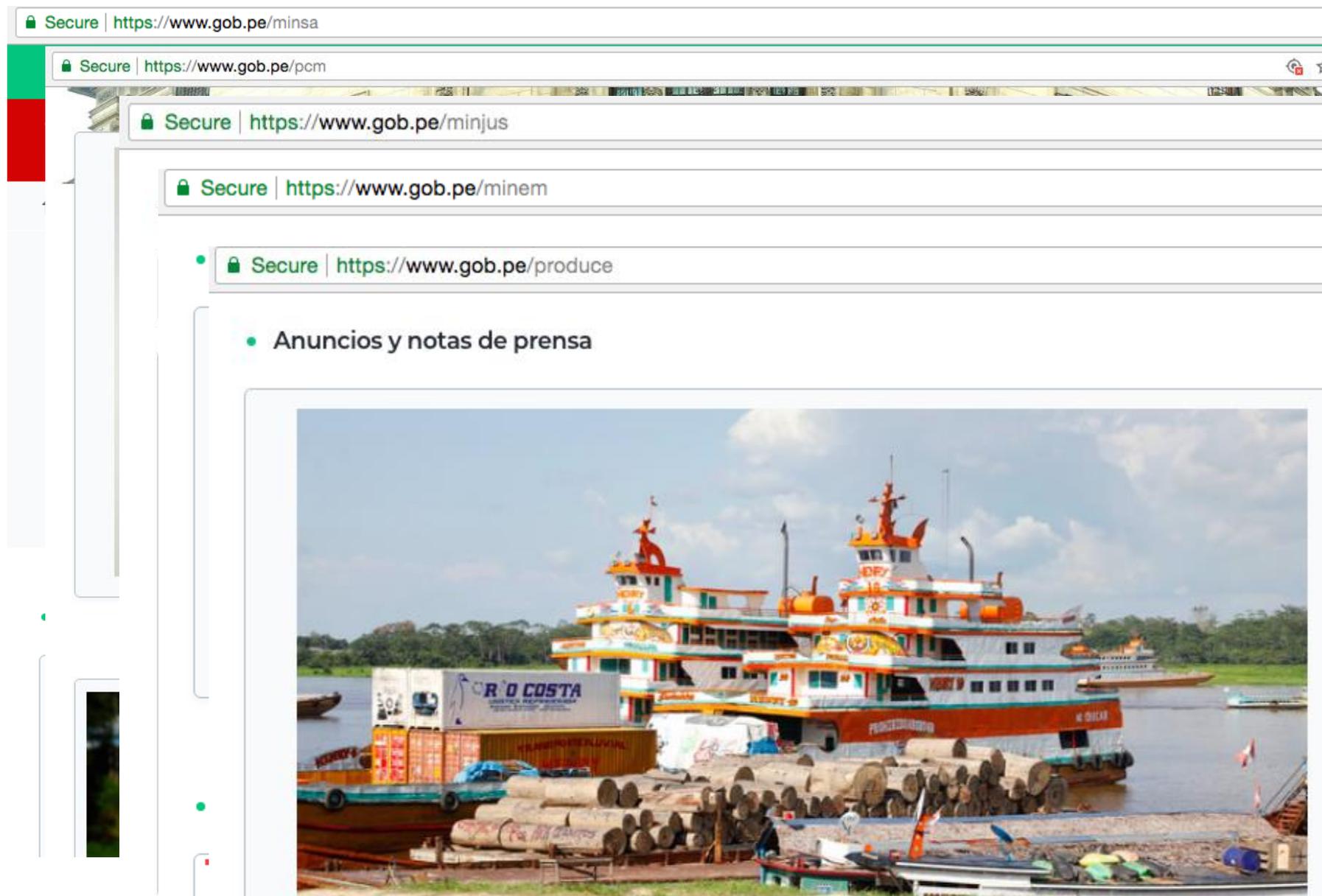
- Privado
- Transporte de Pasajeros
- Transporte de Mercancías

¿Te sirvió el contenido?

1967 48

Compartir Imprimir Guardar

En mayo nos pusieron el reto de transformar las páginas de los 19 ministerios y lo conseguimos para 28 de julio



www.gob.pe/pcm
www.gob.pe/minagri
www.gob.pe/mincetur
www.gob.pe/cultura
www.gob.pe/mindef
www.gob.pe/midis
www.gob.pe/minedu
www.gob.pe/minem
www.gob.pe/minjus
www.gob.pe/mimp
www.gob.pe/produce
www.gob.pe/rree
www.gob.pe/minsa
www.gob.pe/mtpe
www.gob.pe/mtc
www.gob.pe/vivienda
www.gob.pe/minam
www.gob.pe/mininter

y servicios públicos transformados en digitales y en proceso de ser digitales...

PROYECTO

HUG



Rediseñando la experiencia ciudadana de obtener la Licencia A-1



Ministerio de Transportes y Comunicaciones

gob.pe | Buscador de Proveedores del Estado BETA

Búsqueda de Proveedores del Estado BETA

Buscar...

Busca por nombre, RUC o rubro

Filtros

- TIPO DE REGISTRO
 - BIENES
 - SERVICIOS
 - OBRAS
 - CONSULTORÍA DE OBRAS
- REGIONES DEL PERÚ +

Proveedores

CRISANTO ESCUDERO MIGUEL ANGEL RUC: 10410391282 Habilitado para: Bienes, Servicios, Consultor de obra	RIVERA JARA GIANCARLOS RUC: 10466052448 Este proveedor no cuenta con RNP
Último proyecto: SERVICIO PARA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO ... Monto de contrato: S/ 1,000.00	Último proyecto: SERVICIO PARA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PACHITEA - PANAO Monto de contrato: S/ 730.00



PROYECTO:

LIBRO DE RECLAMACIONES

10/05/2018



Andrés
Trabaja en una planta de alimentos - Lima

Preparación

Evaluación

Diario



PLATAFORMA DE AUTENTICACIÓN DIGITAL NACIONAL (e-PAN)

FACILITANDO EL ACCESO A LOS SERVICIOS DIGITALES



Pasos firmes en la digitalización del Estado

Creación del Rol del Líder Digital

Decreto Supremo 033-2018-PCM

Las entidades públicas deben nombrar un líder digital que es miembro del gabinete de asesoramiento del titular del pliego



Creación del Comité de Gobierno Digital

Resolución Ministerial 119-2018-PCM

Las entidades públicas deben instalar un Comité de Gobierno Digital que incorpora al titular del pliego, al líder digital, al responsable de recursos humanos, al responsable de atención al ciudadano y al oficial de seguridad digital



Plataforma Digital Única del Ciudadano GOB.PE

Decreto Supremo 033-2018-PCM

Las entidades públicas deben incorporar sus portales a GOB.PE para orientar mejor a los ciudadanos e implementar servicios digitales



Gestión Documental para la Eficiencia del Estado

Decreto Legislativo 1310

Las entidades públicas deben implementar el modelo de gestión documental para garantizar la trazabilidad de los trámites, reducir tiempos y ahorrar papel



Interoperabilidad para la Simplificación Administrativa

Decreto Legislativo 1246

Las entidades públicas deben interoperar a fin de simplificar procesos internos en la gestión pública y mejorar los servicios al ciudadano



Seguridad Digital y Datos Abiertos y Datos Espaciales para los Ciudadanos

Decreto Supremo 050-2018-PCM, Decreto Supremo 016-2017-PCM, Resolución Ministerial 325-2007-PCM

Las entidades deben garantizar la seguridad digital de sus servicios y la apertura de sus datos para asegurar un entorno confiable para los ciudadanos



Condiciones para crear valor



Tener un desafío de fondo, no solo de forma
¿Cómo y cuánto esto afecta al ciudadano?

Los entrevistados percibían al Estado
como una institución **lejana y**
fraccionada.



#MeAporta

#Confío

#EsCercano

#LoEntiendo

Tener la disposición para poder empatizar
¿Estoy realmente entendiendo al ciudadano?



DESARROLLAMOS LA INVESTIGACIÓN CON 73 SERVIDORES PÚBLICOS Y CIUDADANOS EN LIMA, ABANCAY, IQUITOS Y LA LIBERTAD



**UGEL
Abancay**



**Colegio Mariscal Oscar
R Benavides
Iquitos**



**Taller Libro de Reclamaciones
en GIZ
La Libertad**



**OSCE
Lima**

Trabajo de campo

(61) Entrevistas en total

Lima

- (6) Internas - OSCE
- (12) Proveedores
- (4) Entidades

Trujillo

- (3) Entidades
- (15) Proveedores

Arequipa

- (1) Interna - OSCE
- (1) Entidad (Munic)
- (8) Proveedores

Huánuco

- (1) Interna - OSCE
- (9) Proveedores
- (1) Mesa de quejas



ENTENDER
CIUDADANOS Y
ENTIDADES

Entrevistas a
Ciudadanos de Lima

Entrevistas a
Ciudadanos de
Provincias

Entrevistas a Entidades
que brindan servicios

Análisis de Tecnología
RENIEC

Benchmarks (UK, Italia
y Argentina)

Trabajo de Campo (Entrevistas)



LIM

PIU

CUS

TPT

Estado

Privada

31

12

14

9

10

3

Partir por el problema, no por la solución
¿Qué estamos tratando de resolver?



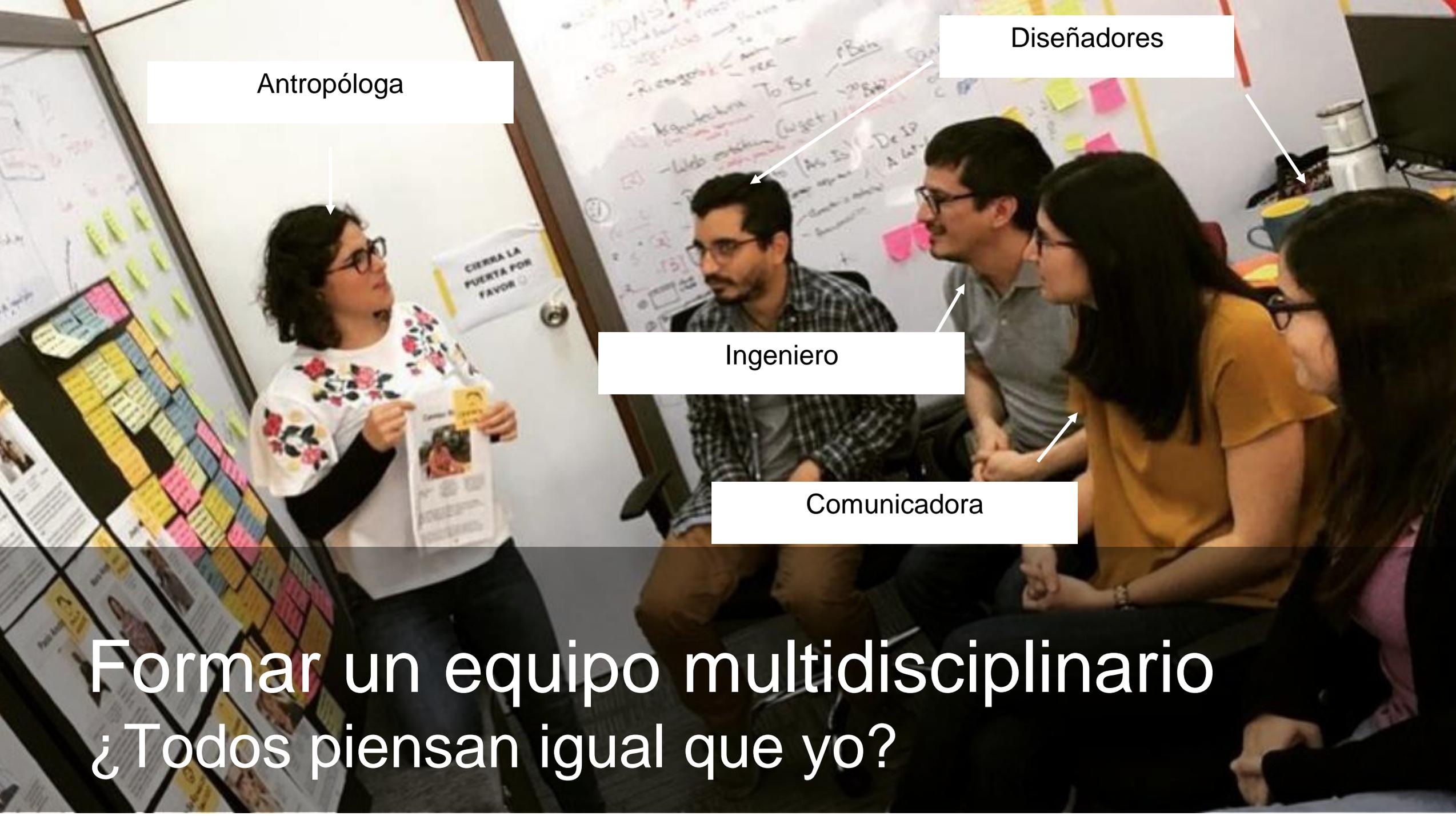
Antropóloga

Diseñadores

Ingeniero

Comunicadora

Formar un equipo multidisciplinario
¿Todos piensan igual que yo?



El reto es atraer talento digital en las condiciones laborales que nos plantea el Estado Peruano

¿Quiénes son?

- **Variabilidad de edades, distintas etapas de su vida**
- **Motivación NO necesariamente \$\$\$**
- **Flexibilidad**

Condiciones

Contraintuitivo... pero las capacidades para gestionar un equipo digital no todas son digitales

Lo que necesitamos:

- **Poner una visión frente a nuestros equipos**
- **Definir y entender bien el problema, no saltar a la solución**
- **Contar con un equipo multidisciplinario**

Herramientas

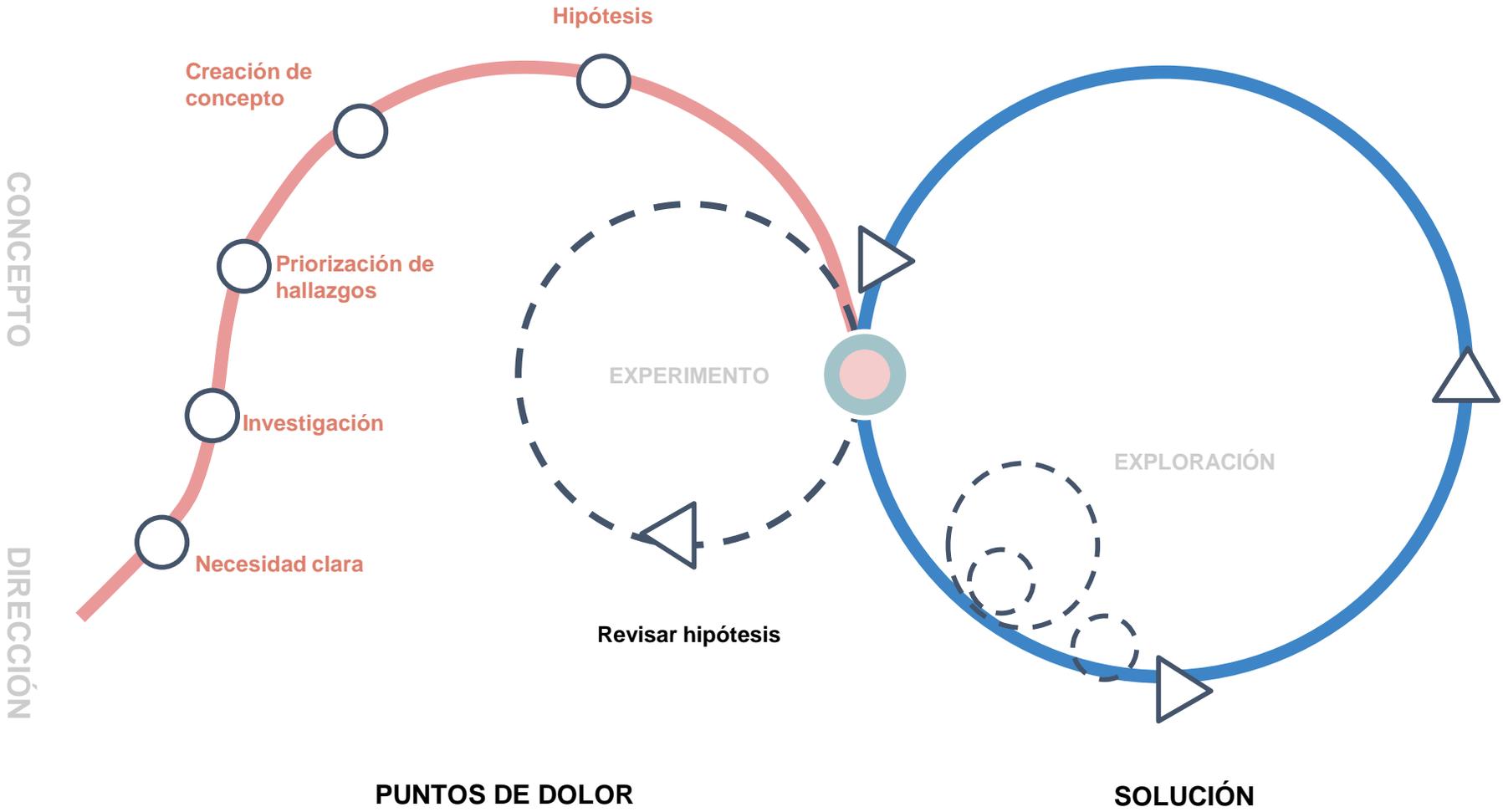
Pero también son necesarias capacidades técnicas que debemos saber gestionar...
para monitorear y dar valor a nuestros equipos

¿Ante qué metodologías nos
enfrentamos y qué debemos saber
gestionar?

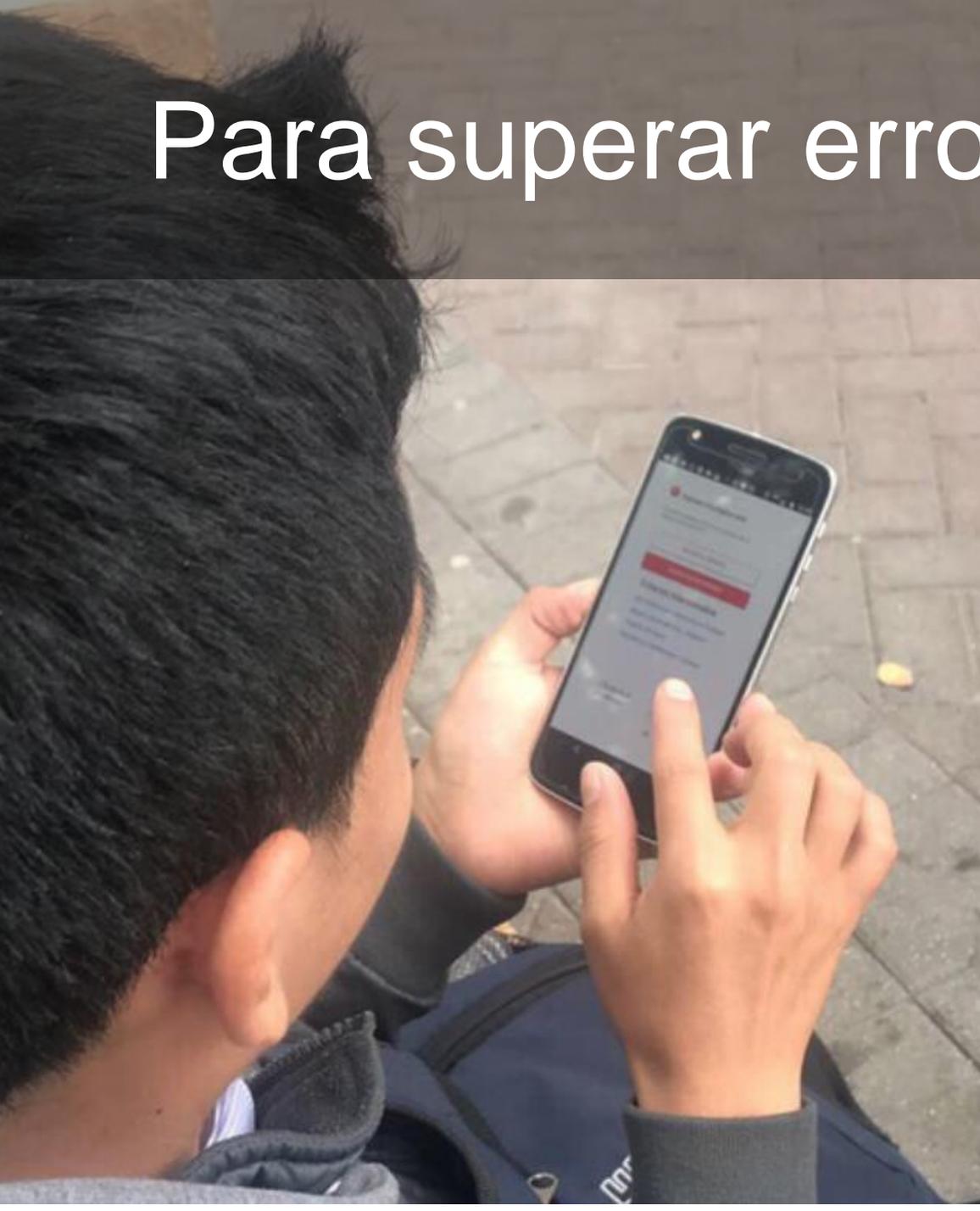
Para entender y empatizar



Para ser ágiles y transformar



Para superar errores y mejorar



Para que funcione el desarrollo ágil

- Ruby 
- Ruby on Rails 5.1.4
- ReactJS
- DraftJS
- Despliegue con **Capistrano**
- Servidores **AWS**: Ubuntu
Linux
- ElasticSearch
- PostgreSQL

```
for i in people.data.users:
    response = client.api.statuses.user_timeline.get(screen_name=i.scre
    print 'Got', len(response.data), 'tweets from', i.screen_name
    if len(response.data) != 0:
        ldate = response.data[0]['created_at']
        ldate2 = datetime.strptime(ldate, '%a %b %d %H:%M:%S +0000 %Y')
        today = datetime.now()
        howlong = (today-ldate2).days
        if howlong <= daywindow:
            print i.screen_name, 'has tweeted in the past', daywindow,
            totaltweets += len(response.data)
            for j in response.data:
                if j.entities.urls:
                    for k in j.entities.urls:
                        newurl = k['expanded_url']
                        urlset.add((newurl, j.user.screen_name))
            print i.screen_name, 'has not tweeted in the past', daywind
```





Gobierno
del Perú

¡GRACIAS!