



Retos de los Servicios Digitales

Un enfoque centrado en las personas

+ digital

+ historias 

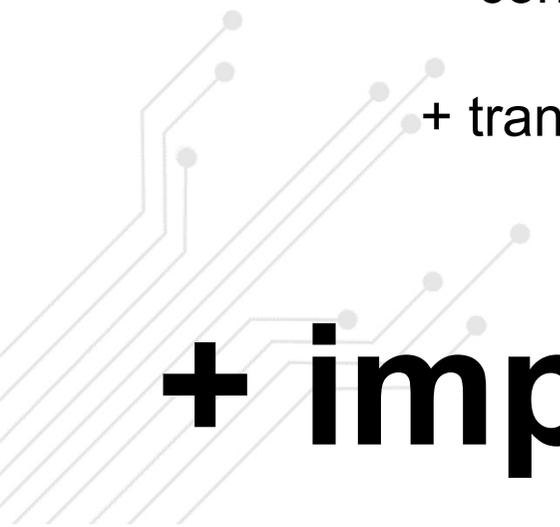
+ equidad 

+ sostenibilidad 

+ conocimiento 

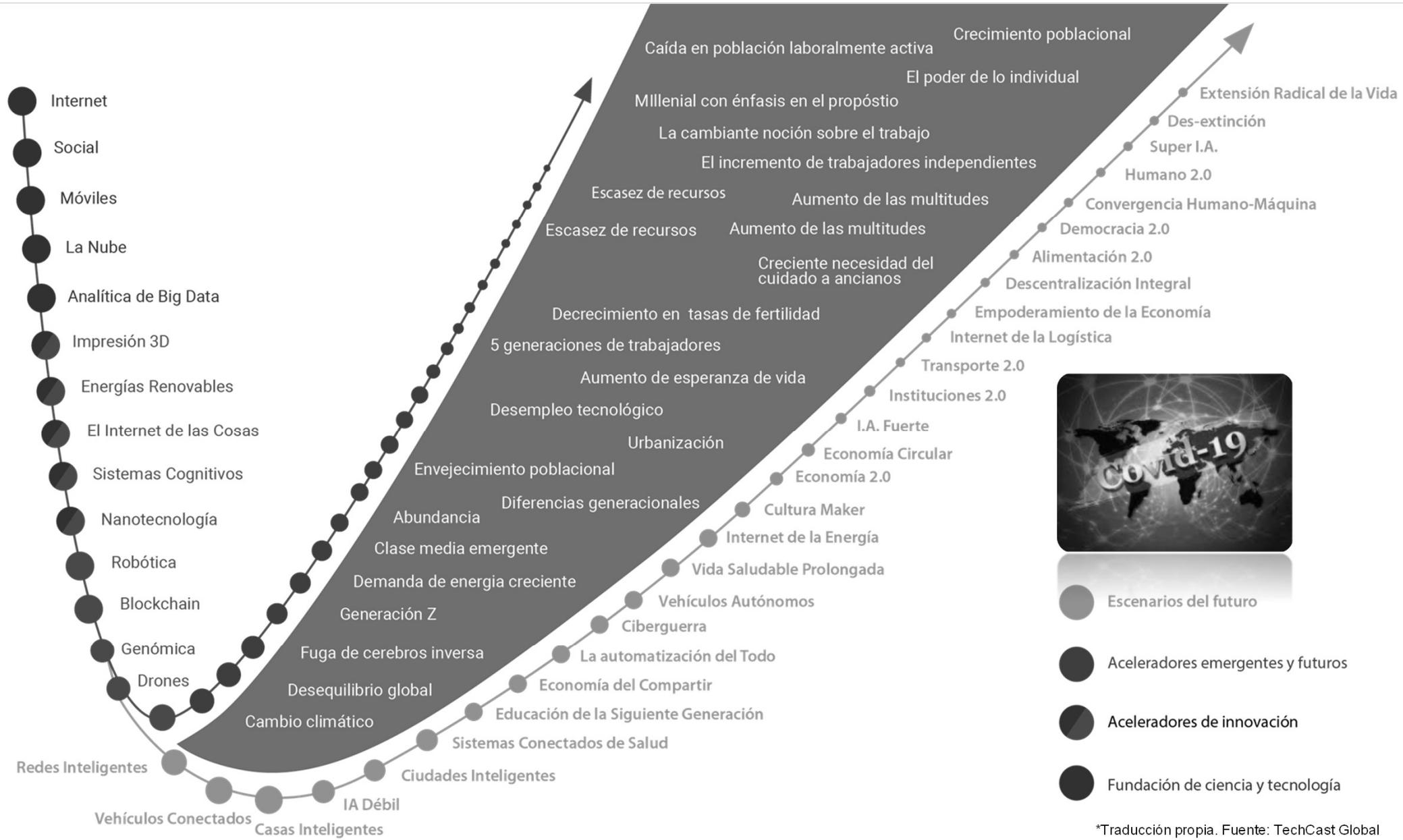
+ transparencia 

+ datos 



+ impacto





*Traducción propia. Fuente: TechCast Global

Digitalización



La digitalización se da cuando **se adoptan soluciones digitales** dentro de los procesos habituales de una empresa o entidad estatal.

Digitalizar un trámite o servicio

Transformación Digital



Es un proceso que responde a las **necesidades de supervivencia de las organizaciones, generando una reinvención**, una modificación en la estrategia o en el modelo de negocio

Transformar todo el aparato público para transformar Personas



Situación Digital en Pymes

99%

de las empresas peruanas son MYPE

12%

de las empresas del Perú compran por internet

29%

de la población está bancarizada

7%

de las empresas del Perú venden por internet

MIPYME en Cifras – Ministerio de la Producción 2016.

Economía Digital y Desarrollo Productivo en el Perú – Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI) 2018.

IPSOS y Microsoft, 2014. A la vanguardia: Lecciones de la Tecnología y Desarrollo de las PYMES líderes en el Perú. Lima, Perú.

Brecha digital en Perú es una de las más altas de América Latina, según el Banco Mundial. Revista Gana Más, 15 de enero de 2016.



El ecommerce crece un 55% durante el confinamiento

La pandemia del coronavirus ha acelerado un cambio de mindset: alteraciones en nuestra forma de comportarnos, nuevas costumbres y prácticas durante el confinamiento, distintos hábitos de compra y de consumo, todas ellas, en versión digital.

MIÉRCOLES, 29 ABRIL, 2020





Los países que no aprovechen el avance de la tecnología en favor de las necesidades ciudadanas generarán nuevas desigualdades que crecerán exponencialmente¹.

1. Senshaw, D; Twinomurizi, H. "Reflecting on the role of dynamic capabilities in digital government with a focus on developing countries". Proceedings Annual Workshop of the AIS Special Interest Group for ICT in Global Development (2018).

OCDE: “Desarrollar un Marco Regulatorio Adaptado Digitalmente”



#PerúDigital

Se aprueba la Agenda Digital al Bicentenario

Laboratorio de Transformación Digital
Resolución de Secretaría de Gobierno Digital
N° 003-2019-PCM/SEGDI

Ley de Ciberdefensa
Ley N° 30999

Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital
Decreto de Urgencia N° 006-2020

Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital
Decreto de Urgencia
N° 007-2020

2019

2020

2021

- Servicios Digitales
- Confianza Digital
- Gobierno de Datos
- Plataformas Digitales Únicas

Convenio sobre Ciberdelincuencia (Convenio de Budapest)
Resolución Legislativa
N° 30913

Aprobación del Proyecto de Inversión Pública del BID
Resolución Ministerial
N° 327-2018-PCM

2018

Declaran de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial
Decreto Supremo
N° 118-2018-PCM

OCDE entrega Primer Informe en Gobierno y Transformación Digital

Ley de Gobierno Digital
Decreto Legislativo N° 1412

2017

Se crea la Secretaría de Gobierno Digital
Decreto Supremo
N° 022-2017-PCM

Proyecto de Financiamiento con el BID

Se crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano GOB.PE
Decreto Supremo
N° 033-2018-PCM

Se crea el Comité de Gobierno Digital
Resolución Ministerial
N° 119-2018-PCM
Se crea la Plataforma Nacional de Software Público
Decreto Supremo
N° 051-2018-PCM





Perú sube
46 posiciones en el
indicador de participación
digital de los ciudadanos
de la ONU

Fuente: IDGE ONU, Ranking Innovación INSEAD



Ranking Mundial de
Innovación Perú sube
16 posiciones en los
servicios digitales del
Estado



Artículo 3.- Transformación Digital

La transformación digital es 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.

Artículo 12. Datos como activos estratégicos

12.1 Las entidades públicas y las organizaciones del sector privado administran los datos, en especial los datos personales, biométricos y espaciales, como activos estratégicos, garantizando que estos se generen, compartan, procesen, accesen, publiquen, almacenen, conserven y pongan a disposición durante el tiempo que sea necesario y cuando sea apropiado, considerando las necesidades de información, uso ético, transparencia, riesgos y el estricto cumplimiento de la normatividad en materia de protección de datos personales, gobierno digital y seguridad digital.

Artículo 3.

a) Confianza Digital.- Es el estado que emerge como resultado de cuán 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, con el propósito de impulsar el desarrollo de la economía digital y la transformación digital. Es un componente de la transformación digital y tiene como ámbitos la protección de datos personales, la ética, la transparencia, la seguridad digital y la protección del consumidor en el entorno digital.

Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital

- Tecnologías transformadoras
- Metodologías ágiles
- Futuro del trabajo
- Riesgos digitales
- Innovación digital



Trabajo de Campo

90 Entrevistas

Licencia de Funcionamiento Digital



Licencia de funcionamiento – Vivencia del Ciudadano



Llega a entidad

Solicita Ticket
Atención
Licencias

Ingresa a
ventanilla
LdF

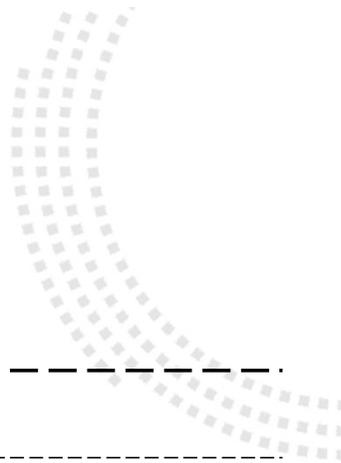
Completa DJ Lic.
Funcionamiento

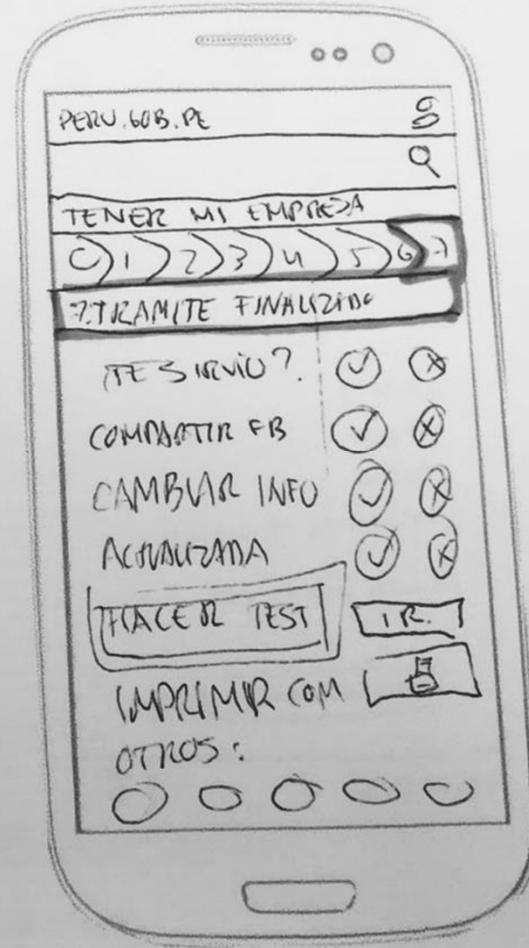
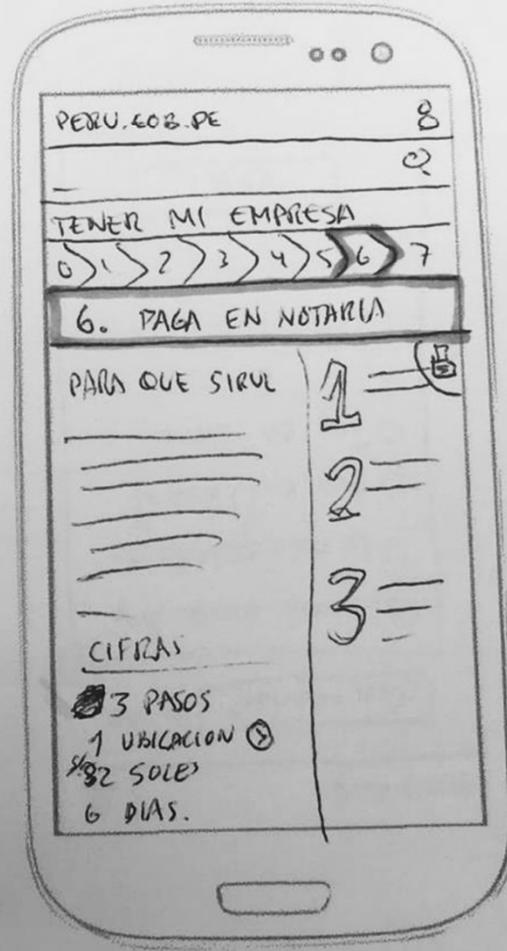
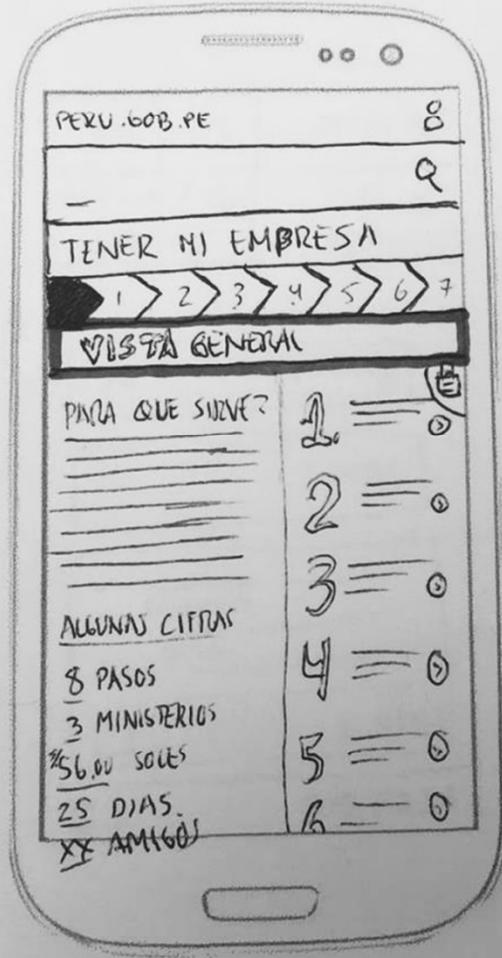
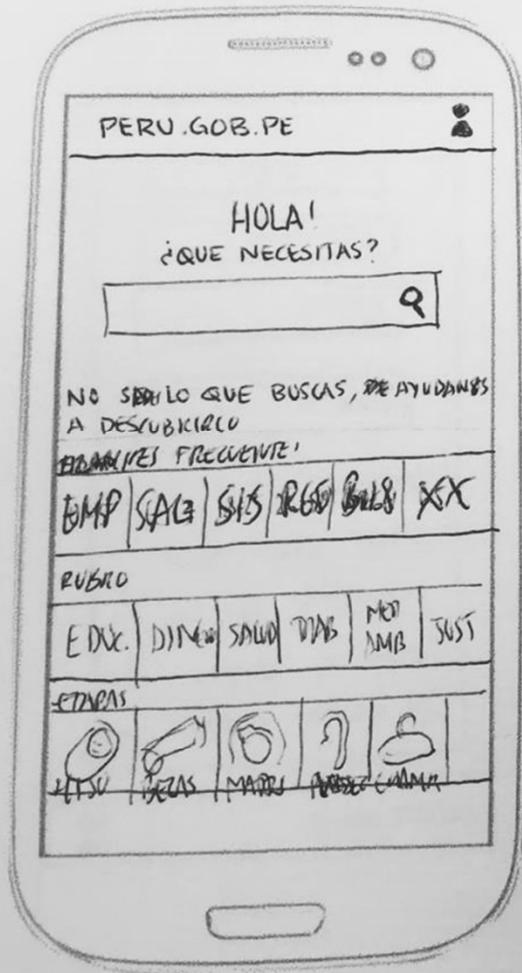
Regresa a
LdF

Solicita Ticket
Atención
Defensa Civil

Espera su
turno

Espera su
turno





+ 450 millones de visitas
+ 4000 páginas de orientación



- Accesibilidad
- Líderes en Alianza del Pacífico



Inicio > El Estado > MEF >

Trámites y servicios

Trámites y servicios

Usuarios actuales por categoría de dispositivo...

Usuarios actuales

25,402



- Mobile 89.49 %
- Desktop 9.89 %
- Tablet 0.62 %

SUNAT
Superintendencia y de Administración Tributaria
 Administramos los tributos del Gobierno

[Conocer más](#)

Información institucional

Enlaces de interés

[Portal de transparencia](#)

[Tipo de cambio](#)
 12/12/2019

Compra	Venta
3.39	3.393

[Portal anterior](#)

Orientación de trámites

Usuarios actuales por página

Página	Usuarios actuales
Total	25,402
/857-conoce-tu-local-de-vo...	14,253
/857-consulta-si-eres-mie...	2,768

[Operaciones en línea \(SOL\)](#)

Trámites

Personas

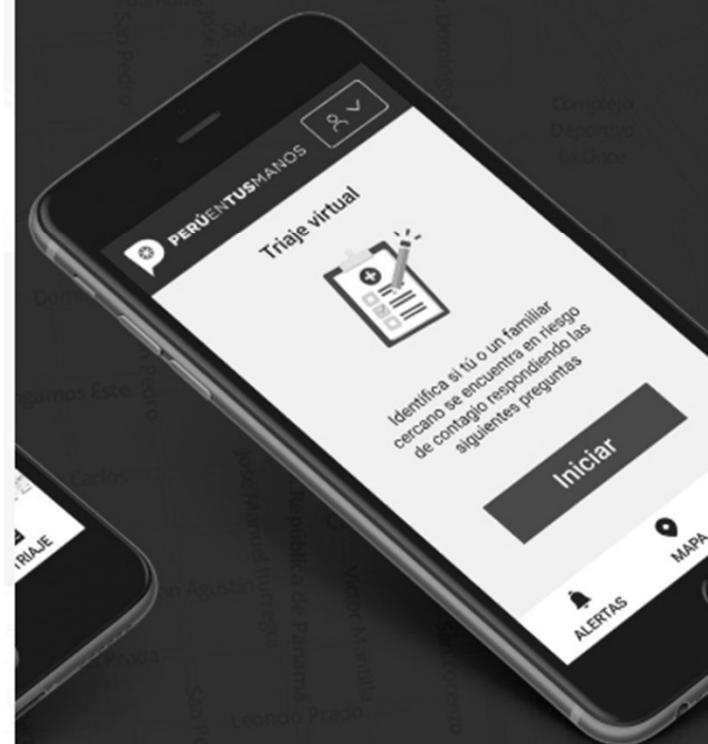
Triage Digital

300,000 ciudadanos

Visualiza en el
mapa zonas de
posible riesgo



Realiza un triaje
virtual y más



Acompañamiento digital



- COVID19





GOB.PE/participa

Para escuchar directamente a los ciudadanos



gob.pe

Plataforma digital única
del Estado Peruano

Buscar en gob.pe



> El Estado > Participa

BETA
PARTICIPA
PERÚ



Participa es un espacio para escuchar las propuestas de todos los ciudadanos para el logro de los objetivos del país. Esta versión beta es el primer resultado del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, que permite la participación directa de la sociedad civil, los sectores público y privado, la academia y los mismos ciudadanos en el desarrollo de nuestro país. ¡Participa tú también!



Escuchamos tu propuesta

Queremos hacer un Perú mejor para todos. Participa contándonos tus necesidades y compartiendo tus propuestas para crear un mejor país.

¡Escríbenos! ▼



Denuncias de corrupción

Denuncia en línea actos de
corrupción en entidades del Estado.



Acceso a la información pública

Solicita información pública de los
ministerios del Estado.



Consulta previa

Sé parte de los procesos de consulta
previa para pueblos indígenas u
originarios.

Ciudadanía digital es la capacidad de una persona de participar como un **agente activo** en la **sociedad digital**¹.

Informatización del gobierno

(1990: DL 604)



Gobierno electrónico

(2007, DS 063-PCM)



Gobierno digital, Laboratorio de Innovación

(2017: DS 022-PCM; 2018: DS 118; RS 003-2019-PCM/SEGDI; OECD²)



Sistema Nacional de Transformación Digital

(2020, DU 006, DU 007)

Le^y que norma el Sistema Nacional de Informática (DL 604), como parte del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Ingreso de las tecnologías a los procesos de gestión

Se implementa la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (DS 063-PCM), en la Presidencia del Consejo de Ministros

Incremento de la eficacia y eficiencia de la gestión del gobierno gracias a las tecnologías.

Se implementa la Secretaría de Gobierno Digital (DS 022-PCM), Declaración de Interés Nacional (DS 118), y Creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital (RS 003-2019-PCM/SEGDI).

Refundar la relación Estado y ciudadanía, y cocreando valor público

Garantizar un ecosistema confiable donde cada persona desarrolle sus capacidades y ejerza su ciudadanía digital



Instituciones del gobierno central, regional y local



Otras instituciones públicas



Sector privado



Academia



Sociedad civil

Ecosistema digital



Ejercicio de ciudadanía digital

1. Mossberger, K; Tolbert, C; McNeal, R. "Digital Citizenship. The internet, Society, and participation". MIT Press (2007). 2. OECD. Digital Government in Peru: Working Closely with Citizens (2019)

EJES	DIMENSIONES	ELEMENTOS		
1 Ciudadano Digital	Ciudadano Empoderado	Participación ciudadana	Innovación social	Derechos y deberes del ciudadano para expresar opiniones libremente y ejercer control de la gestión pública
	Ciudadano Conectado	Herramientas digitales para generar nuevas oportunidades y mejorar calidad de vida	Espacios digitales para generar comunidades virtuales de interés	
	Ciudadano Informado	Internet para acceso a información y a mayores oportunidades de aprendizaje	Otros medios digitales (Televisión digital, radiodifusión) para acceder a información	
	Habilitadores Específicos	Uso cívico y respetuoso del internet	Inclusión social digital	Entendimiento de diferencias regionales para elaborar propuestas ajustadas Ciudades inteligentes
2 Habilitadores	Confianza Digital	Identidad digital	Confianza Digital en sector público y sector privado	Inversión en Confianza Digital
	Cultura y talento	Apropiación de las tecnologías digitales por parte de personas, empresas y gobierno	Habilidades digitales	Voluntad gubernamental hacia la transformación digital del Estado Modelo de gobierno dedicado para la implementación
	Innovación	Desarrollo de ecosistemas de innovación digital	Desarrollos en I+D+i	
	Información	Apertura de datos estructurados y no estructurados (open data)	Desarrollo de mecanismos de participación ciudadana	Intercambio automático de documentación entre entidades
3 Economía Digital	Industria Digital	Especialización de la industria	Internacionalización de las empresas	Emprendimiento en soluciones digitales Economía colaborativa sólida
	Digitalización sectorial	Consolidación del comercio electrónico y de canales digitales	Promoción del uso de tecnologías de punta para digitalizar sectores productivos: <i>-Analítica avanzada</i> <i>-Blockchain</i> <i>-Inteligencia artificial</i> <i>-IoT</i> Adopción digital mediante mecanismos como incentivos, reducción de barreras, APPs, etc.	
	Inclusión financiera	Nivel de bancarización digital de personas y empresas	Acceso a medios y pasarelas de pago	
3 Educación Digital	Competencias Inclusión	Competencias digitales ciudadanas	Inversión en educación TI	Educación para el empleo de TI
	3 Gobierno Digital	Servicios al ciudadano digitalizados	Servicios automáticos, auto-gestionados y remotos	
Procesos		Digitalización y automatización de procesos internos		Desarrollo de sistemas interoperables Consolidación procesos (i.e., compras públicas de TI)
Decisiones basadas en datos		Organización y almacenamiento de ecosistemas de datos amplios (data lake, cloud storing)		Uso de analítica avanzada y algoritmos automáticos Visión única del ciudadano 360
Habilitadores Específicos		Back	Foco en la experiencia del público	GOB.PE
	Front	Arquitectura robusta y escalable	Implementación "Agile"	Estándares de proceso Liderazgo institucional y gobierno sólido para ejecutar
3 Conectividad Digital	Acceso	Penetración de banda ancha	Velocidades de banda ancha	Acceso a dispositivos Internet a precios asequibles Inversión en infraestructura digital
	Regulación	Impulso a la conectividad rural	Protección del consumidor adecuada	Impulso de negocios Impulso del regulador Principio de neutralidad de la red

Fuente: Equipo Política Nacional de Transformación Digital

1

Ciudadanía Digital

2

Habilitadores Transversales

3

Pilares



Retos de los Servicios Digitales

Un enfoque centrado en las personas