



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina de Cumplimiento
de Gobierno e Innovación Sectorial

Agilidad en el Estado

- **¿Cómo se siente el ciudadano frente al Estado?**
- **www.gob.pe (metodología, impacto, resultados)**

El ciudadano y su relación con el Estado

#NoMeHabla

Los términos de comunicación que usan no son compatibles con la forma que los ciudadanos consumen información.



#NoMeAporta

Estado sólo existe para beneficiar a un grupo de personas, por lo que sienten que tienen que bailar con su propio pañuelo.



#NoMeDaConfianza

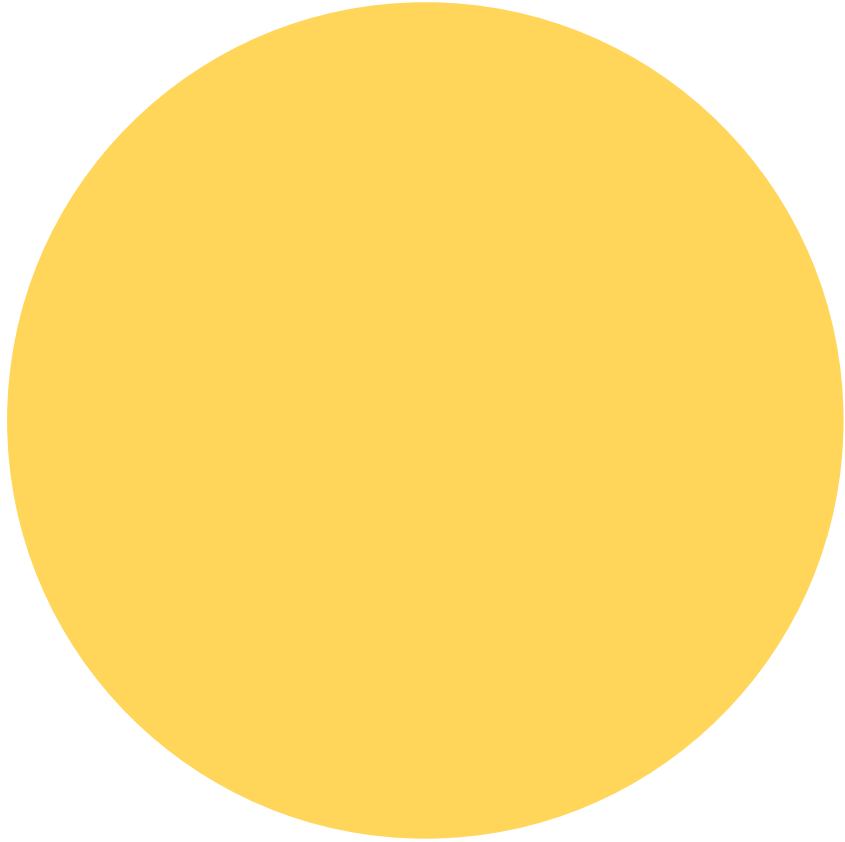
Las malas experiencias al interactuar con el Estado refuerzan la desconfianza y hacen que las buenas experiencias se consideren excepciones.



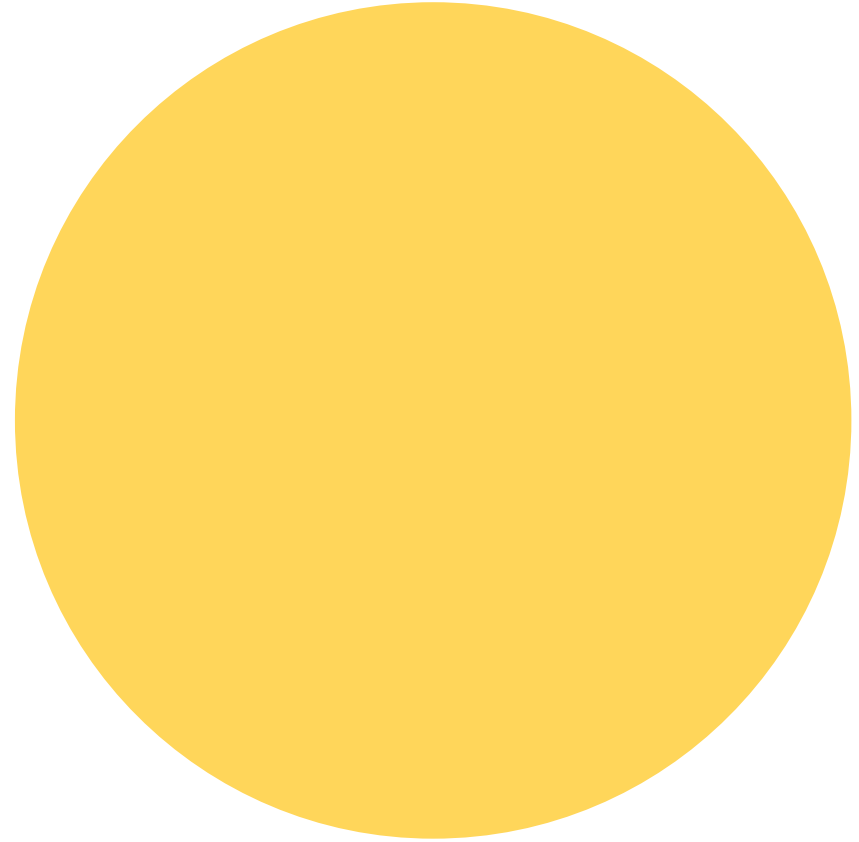
#NoMeInteresa

Como el Estado no les aporta, no lo entienden y no les da confianza, los jóvenes pierden el interés de involucrarse con él.





NECESIDADES DE
LOS CIUDADANOS



PRIORIDADES
DEL ESTADO



NECESIDADES DE
LOS CIUDADANOS

PRIORIDADES
DEL ESTADO

ENTENDER LAS NECESIDADES CIUDADANAS

NO ME APORTA



NO CONFIO

NO LO ENTIENDO

ENTENDIENDO LOS TRÁMITES Y SERVICIOS



TRÁMITES Y
SERVICIOS

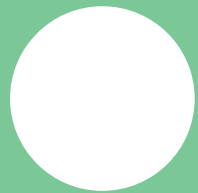
PERSPECTIVA DEL ESTADO



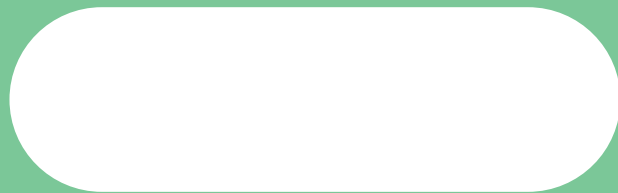
ATENCIÓN

TRANSACCIÓN

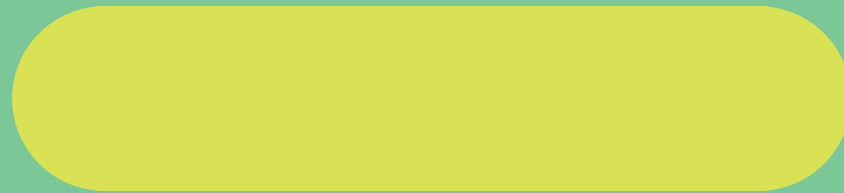
Para los ciudadanos, el trámite no es solo entregar los documentos, empieza desde que se **informa** y termina cuando **soluciona su necesidad**.



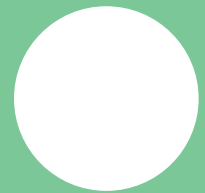
MOTIVACIÓN



INFORMACIÓN

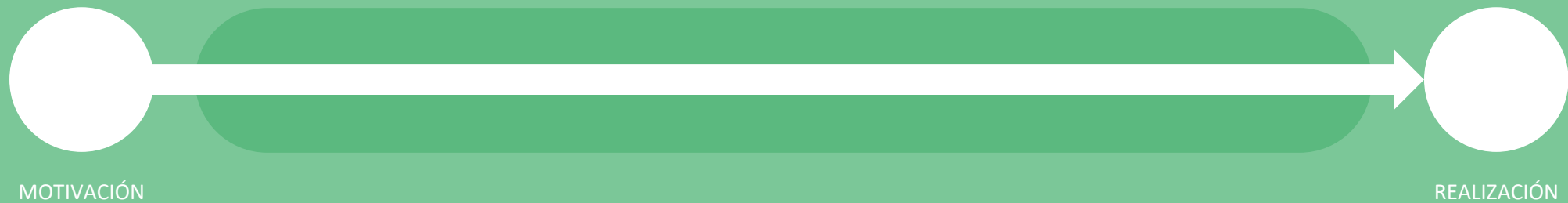


INTERACCIÓN

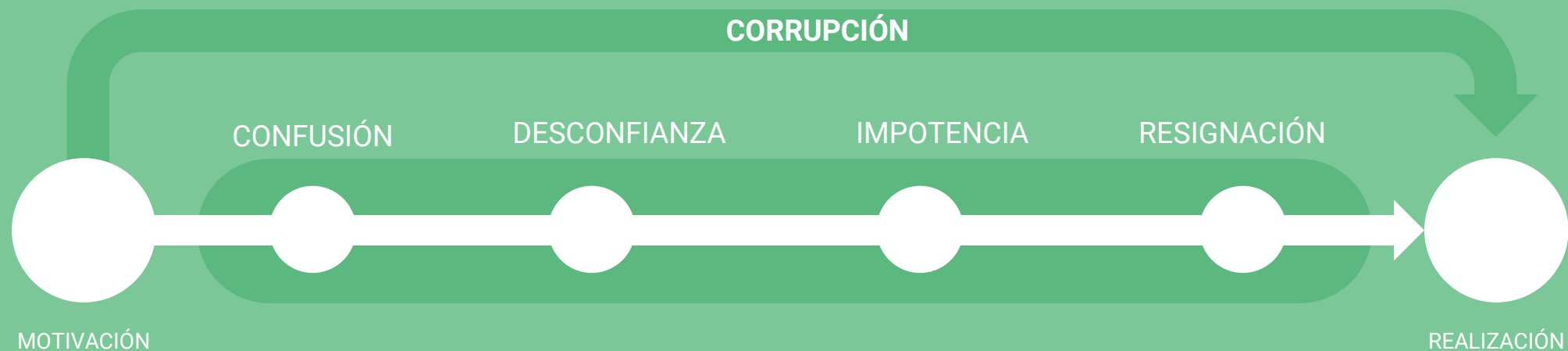


REALIZACIÓN

Para el ciudadano la simplificación no significa menos requisitos o papeleo, significa **lograr sus objetivos más rápido.**



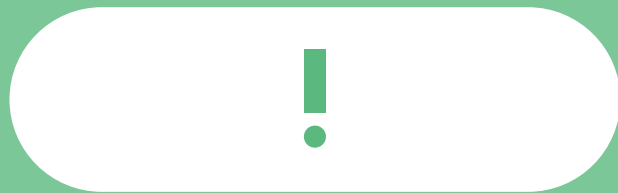
El ciudadano a veces se deja vulnerar porque sabe que es la única manera de lograr su objetivo.



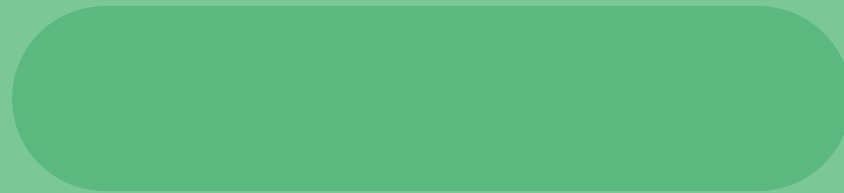
La falta de información coloca a los ciudadanos en una posición **vulnerable** y el Estado no les provee las herramientas para **defender sus derechos**.



MOTIVACIÓN



INFORMACIÓN



INTERACCIÓN



REALIZACIÓN

A solid red circle is centered on the page. Inside the circle, the text "gob.pe" is written in a white, lowercase, sans-serif font.

gob.pe

MUESTRA DEL TRABAJO DE CAMPO



Entrevistas a Profundidad: 26 Lima // 14 Iquitos

Entrevistas Contextuales: 9 Lima // 8 Iquitos



Talleres Grupales: 4 Lima // 2 Iquitos



Entidades Observadas: 11 Lima // 7 Iquitos





MEMORIAL

Iquitos, 13 de Enero del 2017.

SEÑOR:
DANY DARWIN SIFUENTES TALEXIO
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACION DE LORETO.

De nuestra especial consideración:

Mediante el presente documento tenemos el alto honor de dirigimos ante su honorable despacho en nuestra condición de estudiantes de las diferentes facultades de la UNAP, con sede en nuestra ciudad.

Que, desde el mes de octubre del año 2016, la mencionada institución Superior de estudios, ha incrementado sus costos de las cuotas de matrícula hasta la suma actual de S/ 250.00, lo que no conocemos el motivo de haberse incrementado el referido costo, conociendo las dificultades económicas que atravesamos durante el periodo de nuestros estudios, acudimos a usted solicitándole a través de la instancia que corresponde ordenar la rebaja del costo mencionado para facilitar los estudios en nuestra primera casa de estudios.

Agradeciendo su atención y gentil comprensión nos suscribimos de usted.

Atentamente.

Se adiciona las firmas de los suscribientes

Iquitos, 13 de

SEÑOR:
DANY DARWIN SIFUENTES TALEXIO
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACION DE LORETO.

De nuestra especial consideración:

Mediante el presente documento tenemos el alto honor de dirigimos ante su honorable despacho en nuestra condición de estudiantes de las diferentes facultades de la UNAP, con sede en nuestra ciudad.

Que, desde el mes de octubre del año 2016, la mencionada institución Superior de estudios, ha incrementado sus costos de las cuotas de matrícula hasta la suma actual de S/ 250.00, lo que no conocemos el motivo de haberse incrementado el referido costo, conociendo las dificultades económicas que atravesamos durante el periodo de nuestros estudios, acudimos a usted solicitándole a través de la instancia que corresponde ordenar la rebaja del costo mencionado para facilitar los estudios en nuestra primera casa de estudios.

Agradeciendo su atención y gentil comprensión nos suscribimos de usted.

Atentamente.

Se adiciona las firmas de los suscribientes



VISIÓN DEL PRODUCTO

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



Bernardo

**Pensión
65**



Juliana

Beca 18



Gonzalo

Constitución de Empresa

**Necesito
subsistir**

**Quiero tener
estudios
superiores**

**Quiero tener un
negocio propio**



Bernardo

**Pensión
65**



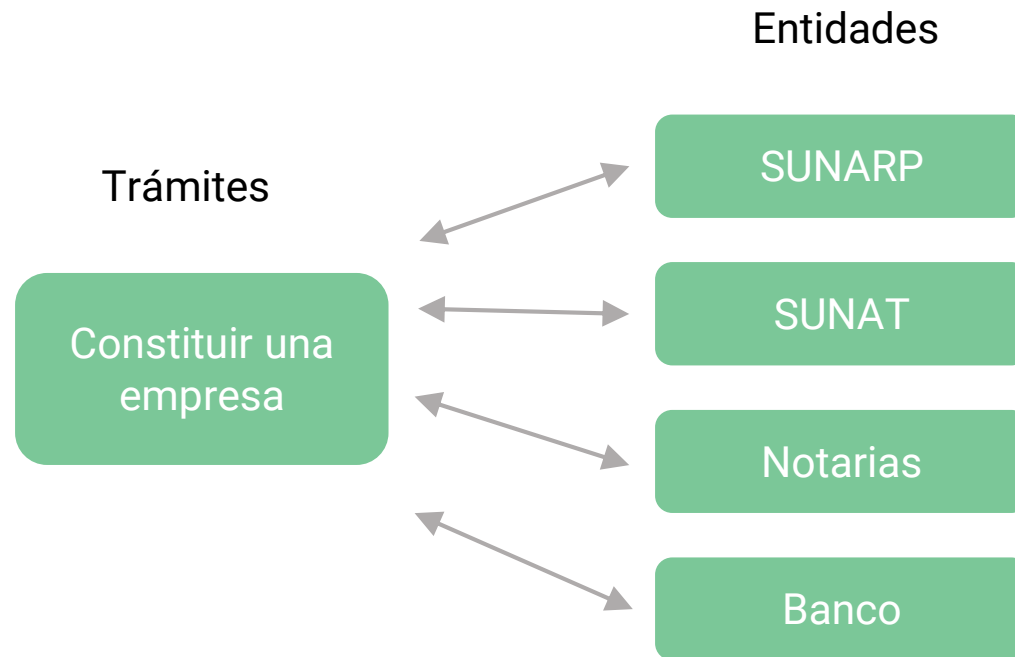
Julian

**Beca
18**



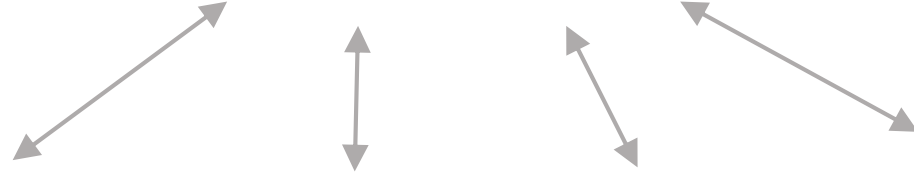
Gonzalo

Constitución de Empresa



Perspectiva del ciudadano

Quiero abrir un negocio



Constituir una empresa

SUNARP

Notarias

Banco

Tener un RUC

SUNAT

Conseguir licencia de funcionamiento

MUNIC

Conseguir permisos

¿Qué debo hacer?

Quiero abrir un negocio

Orientación

¿Cuáles son los beneficios de ser formal?

¿Qué tipo de empresa debo ser?

¿Qué tipos de licencia hay?

¿Para qué productos necesito permisos?

¿Qué debo hacer?

Constituir una empresa

Tener un RUC

Conseguir licencia de funcionamiento

Conseguir permisos

SUNARP

Notarias

Banco

SUNAT

MUNIC

Búsqueda

¿Qué es una UIT?

Quiero abrir un negocio

¿Cuáles son los beneficios de ser formal?

¿Qué tipo de empresa debo ser?

¿Qué tipos de licencia hay?

¿Para qué productos necesito permisos?

Constituir una empresa

Tener un RUC

Conseguir licencia de funcionamiento

Conseguir permisos

SUNARP

Notarias

Banco

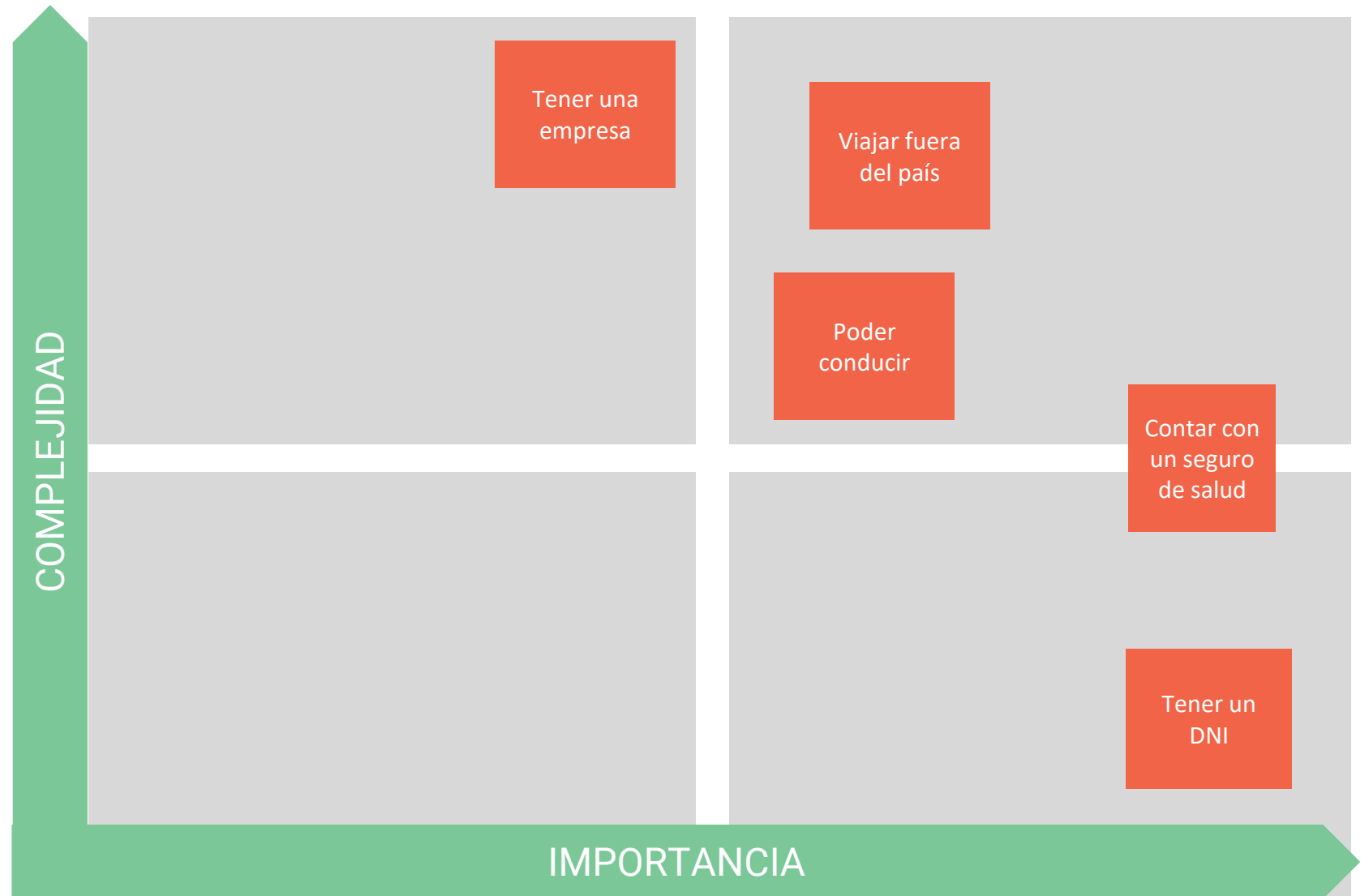
SUNAT

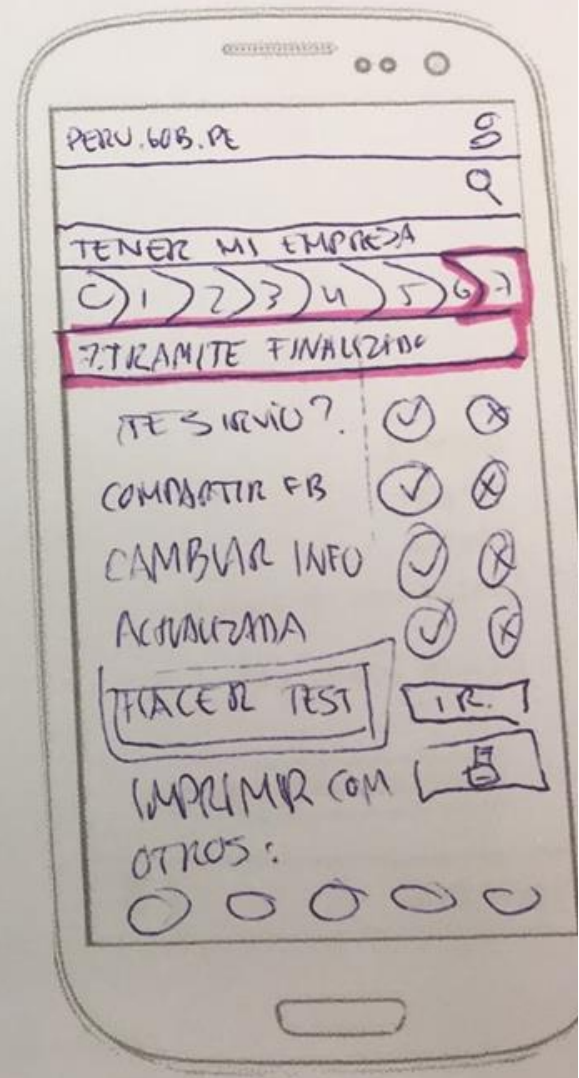
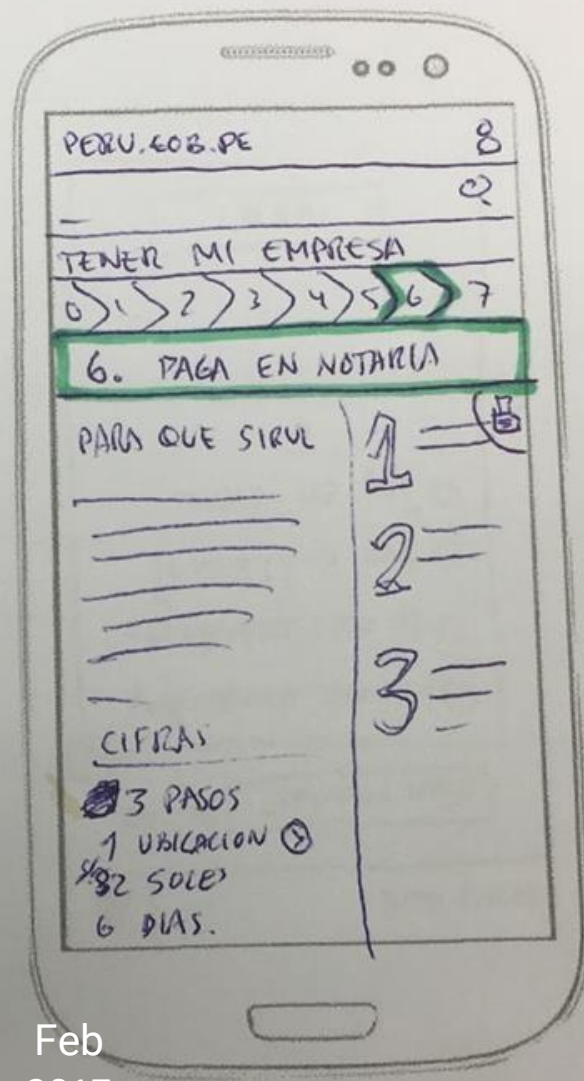
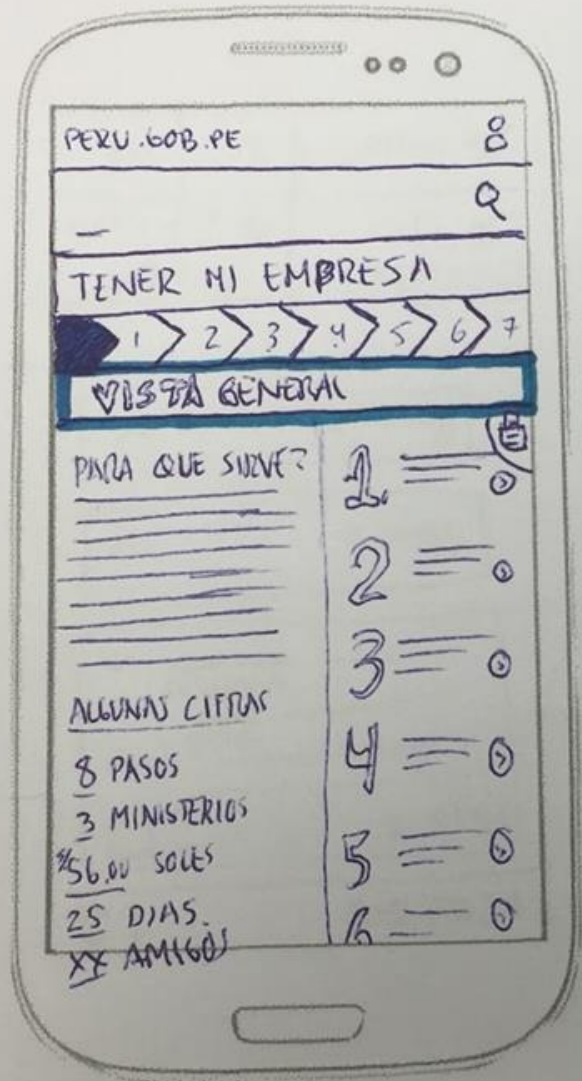
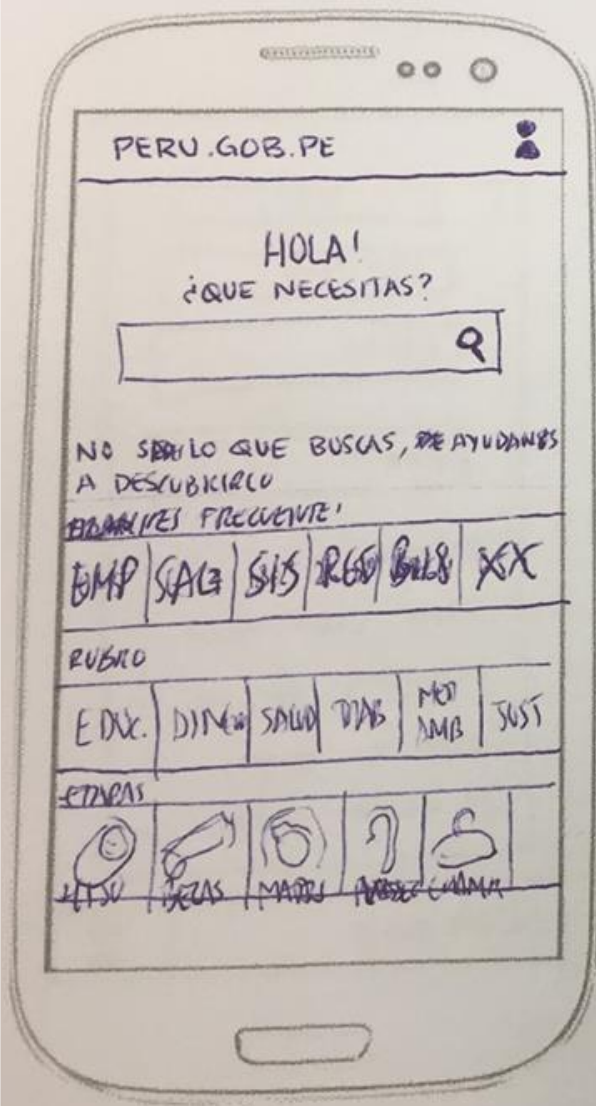
MUNIC

¿Cómo pago impuestos?



Portal de
Servicios al Ciudadano
y Empresas
Ventanilla Única del Estado a su servicio





Feb
2017



Gobierno del Perú



¿Has sido afectado por los huaicos o deseas ayudar a los damnificados?



Encuentra todo lo que necesitas del estado peruano

Ir

Ejemplos de cómo buscar:

"Necesito sacar mi breveté"
"Buscar oficina de SUNAT cercana"
"Duplicado de DNI"
"Reniec"

Búsquedas populares hoy

07 Marzo 2017 13:45

Duplicado de DNI

100% en línea

Mar
2017



¡Hola!

Encuentra aquí todo lo que
necesitas del Estado Peruano.

Busca trámites, servicios o información.



Ejemplo: Duplicado de DNI

Lo más buscado en todo el Perú

En todo el Perú ▾

Pasaporte Biométrico

Trámite presencial y en Línea

Constitución de empresa

Trámite presencial y en Línea

¿Cuánto vale una U.I.T.?

Página informativa + Calculadora online

Duplicado de DNI

Trámite presencial y en Línea



*888 Atención al ciudadano



Chatea con nosotros



Denuncia un acto de corrupción

May
2017

¡Hola!

Busca aquí trámites, servicios e información del Estado Peruano

Buscar...



Ejemplo: "Necesito sacar mi breveté"

Jun 2017

[Home](#) > [Otros](#) > Versión BETA

Versión BETA

El significado de BETA

En el mundo de la tecnología, una versión BETA es un lanzamiento de prueba para recoger retroalimentación de los usuarios hasta el lanzamiento oficial de una plataforma.

En esta etapa, lo más importante es la información que se recopila de los usuarios pues eso nos ayuda a estar seguros de que lo que proponemos responde a sus necesidades.

Es importante recalcar que esta versión aún no cuenta con todas las funcionalidades que tendrá la web a futuro y que el contenido se encuentra en proceso de refinamiento constante.

El proyecto gov.pe

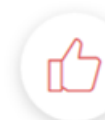
Este proyecto nació a partir de la demanda de los ciudadanos por tener información clara, simple y centralizada sobre los trámites y servicios del Estado. Es producto del trabajo de la [Unidad de Innovación](#) de la Oficina de Cumplimiento de Gobierno e Innovación Sectorial de la Presidencia del Consejo de Ministros. Empezó a inicios del 2017 y tiene como propuesta agregar valor al ecosistema digital del Estado mediante los siguientes tres componentes:

Enlaces relacionados

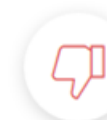
[Unidad de Innovación \(Laboratorio +51\)](#)

[Blog del proyecto Gov.pe](#)

¿Te sirvió el contenido?



86



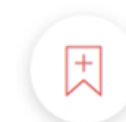
4



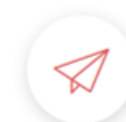
Compartir



Imprimir



Guardar



Enviar

TV PERU HD | 



RUNASIMI ● SAP
EN VIVO

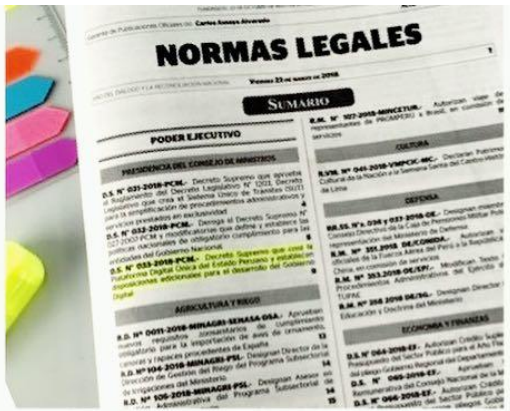
FIESTAS
PATRIAS

Se lanza portal de servicios del Estado www.gob.pe

Desde Hemisiclo del Congreso



JULIO
2017



Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital

DECRETO SUPREMO N° 033-2018-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización, estableciendo principios, acciones, mecanismos, entre otros, un Estado transparente en su gestión, con trabajadores y servidores que brindan al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo;

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1246, se aprueban diversas medidas de simplificación administrativa, las cuales se vienen implementando progresivamente facilitando la interoperabilidad entre diversos procesos y servicios que brindan las entidades de la Administración Pública, de manera gratuita y permanente, conforme a lo

de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM;

DECRETA:

Artículo 1.- Creación de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano - GOB.PE

Créase la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, en adelante Plataforma GOB.PE, cuyo dominio en Internet es www.gob.pe, y que se constituye como el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales. Es administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI).

Artículo 2.- Definiciones

Para todos los efectos del presente Decreto Supremo, se entiende por:

1. Servicio Público Digital. Aquel servicio público

Artículo 4.- Incorporación progresiva a la Plataforma GOB.PE

Las entidades comprendidas en el alcance del presente Decreto Supremo realizan las acciones necesarias para la incorporación progresiva de sus canales digitales a la Plataforma GOB.PE y las incluyen en sus instrumentos de gestión institucional. Para tal efecto, la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital emite las disposiciones y plazos correspondientes.

Artículo 5.- Responsabilidad de las entidades públicas en relación a la Plataforma GOB.PE

Las entidades comprendidas en el alcance del presente Decreto Supremo realizan las siguientes acciones:

1. Adoptar la Plataforma GOB.PE como su único canal digital para publicar información de trámites

Artículo 10.- Integración de los Portales Peruanos a la Plataforma GOB.PE

Intégrese los portales www.gob.pe, www.tramites.gob.pe, y www.plataforma.gob.pe, con base de datos

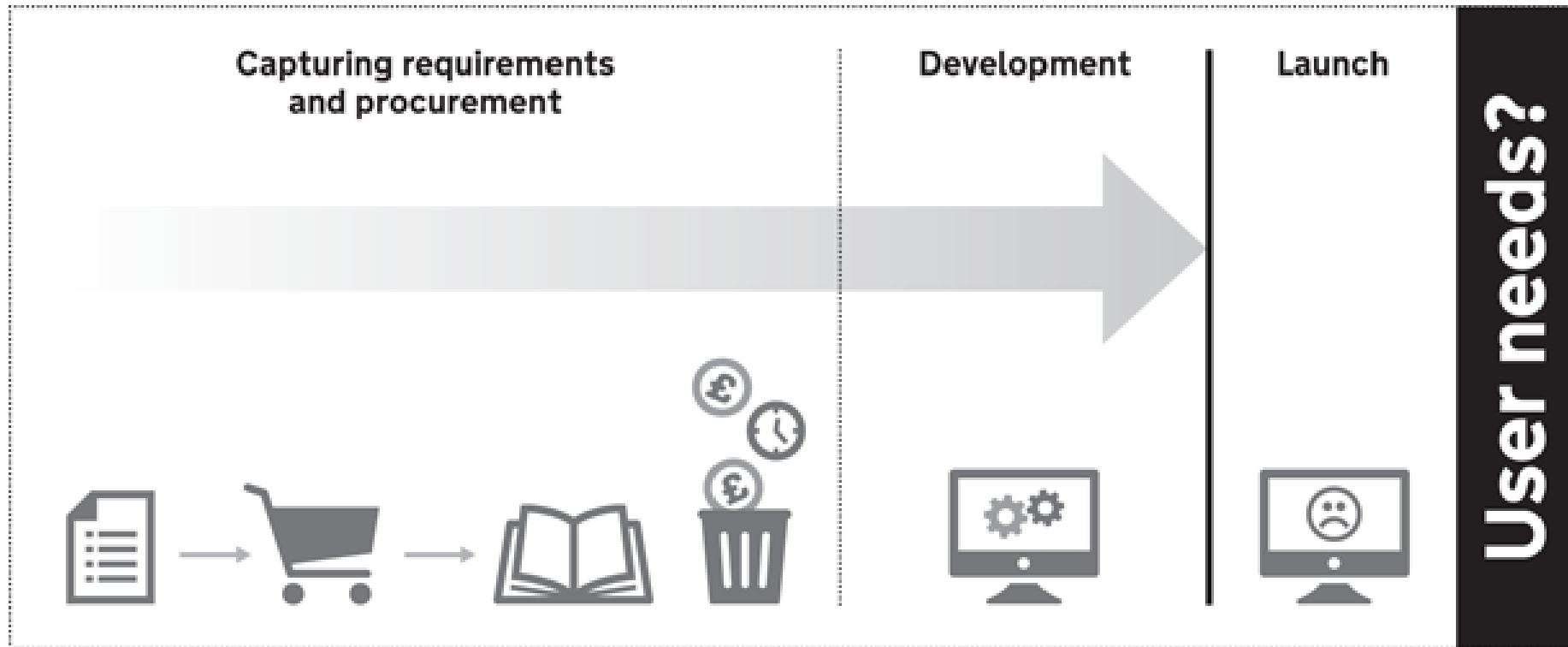
Artículo 11.- De la creación de canales digitales

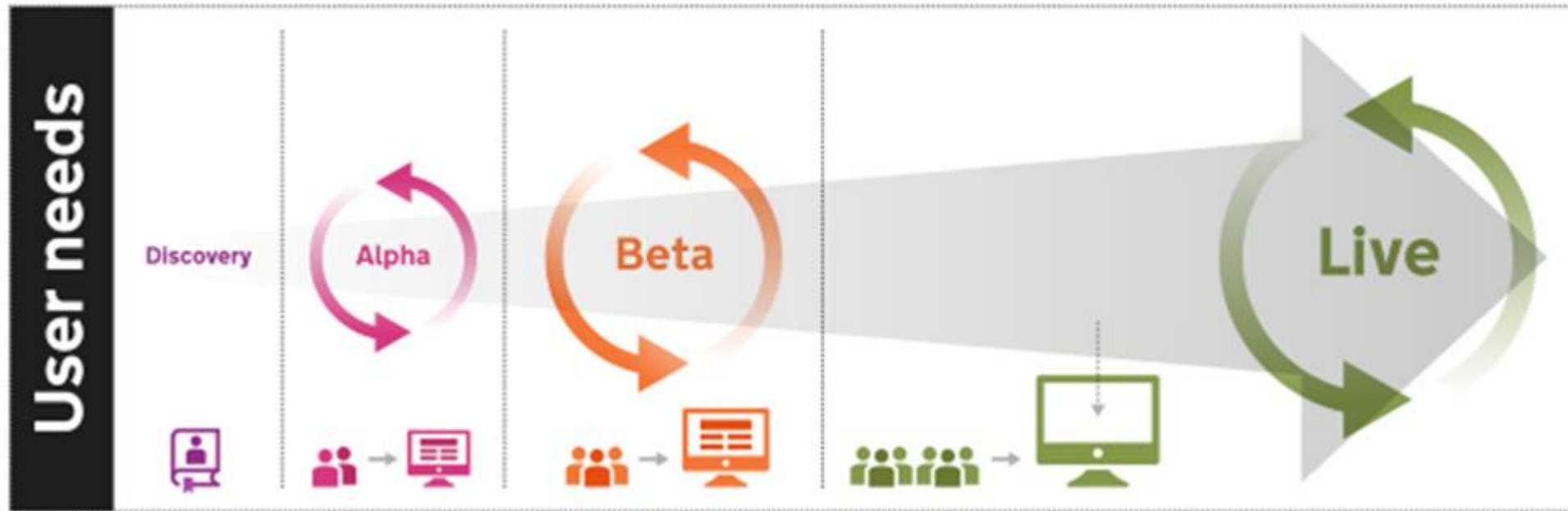
Las entidades de la administración desarrollen nuevas páginas web, por servicios públicos digitales, entre otros, para dar acceso a ciudadanos o personas en general, desde el momento de entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, deben asegurar el cumplimiento de los lineamientos que emite la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo 12.- Asistencia técnica

- 1 Participación de todas las entidades de la administración pública en Gob.pe.
- 2 Crear el rol de Líder Digital en todas las entidades.
- 3 Rol de la Secretaria de Gobierno digital como líder de la transformación digital del Estado.

Mar 2018





El trámite como lo necesita el ciudadano



¿Cómo hacer posible esto?



Procesos administrativos (back office)



Normas legales / Documentos / Leyes



Condiciones para crear valor

Antropóloga

Diseñadores

Ingeniero

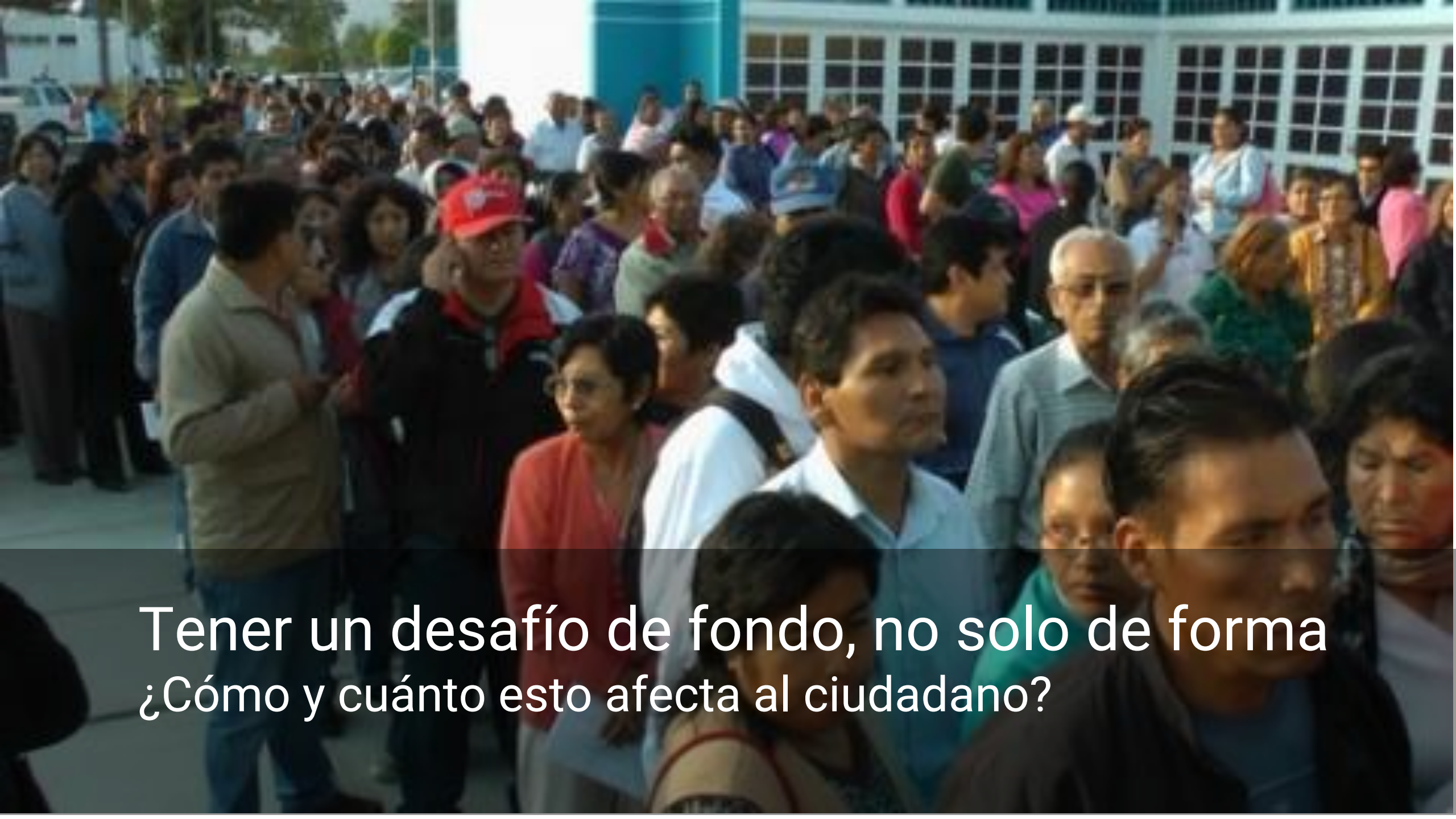
Comunicadora

Formar un equipo interdisciplinario
¿Todos piensan igual que yo?



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



A large, diverse crowd of people is gathered outdoors in front of a building with a prominent blue wall and a grid of white-framed windows. The crowd is dense, with individuals of various ages and ethnicities visible. In the foreground, a man in a red baseball cap and a woman in a red top are prominent. The overall atmosphere appears to be one of a public event or a community gathering.

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

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

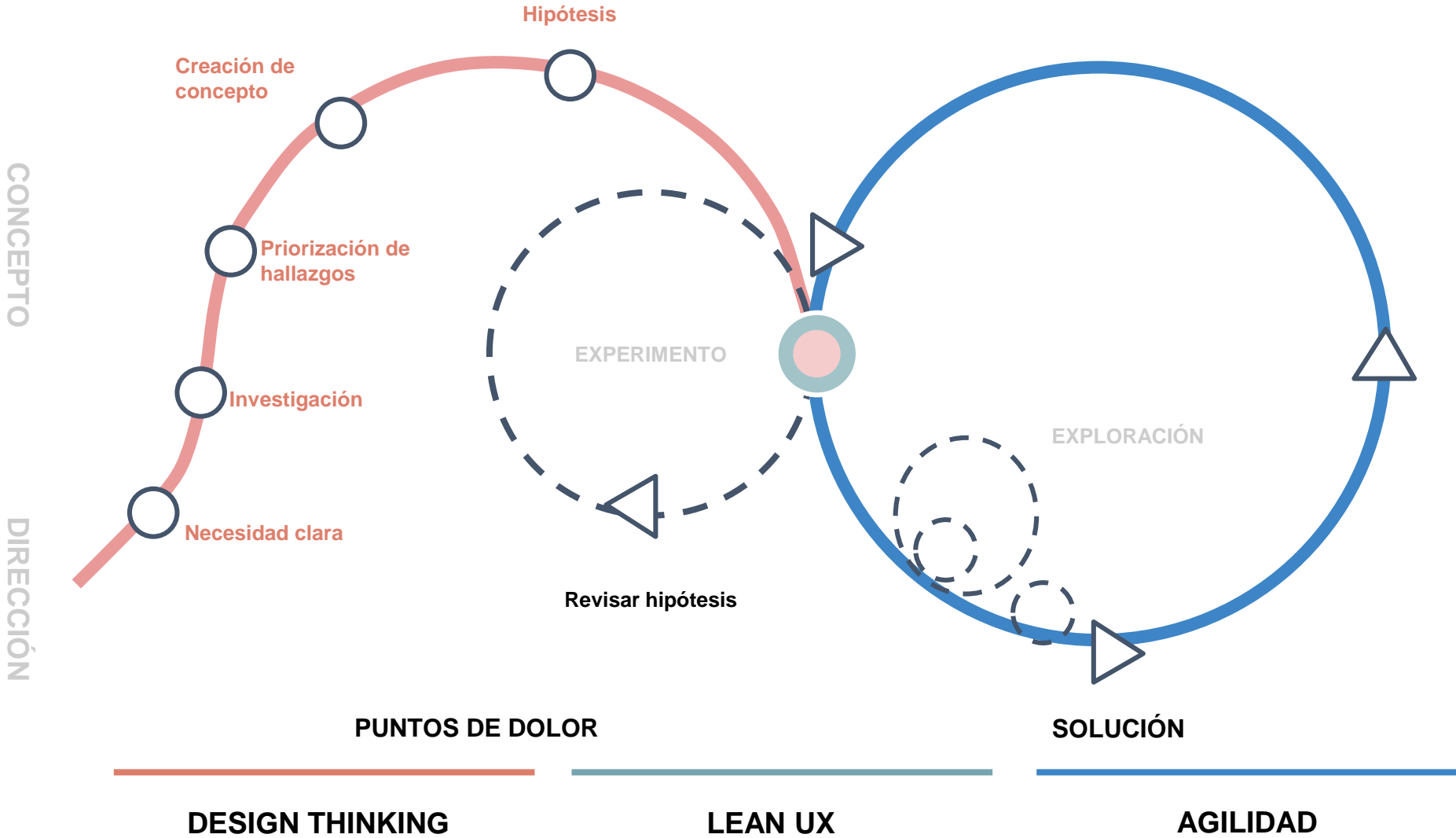


Herramientas

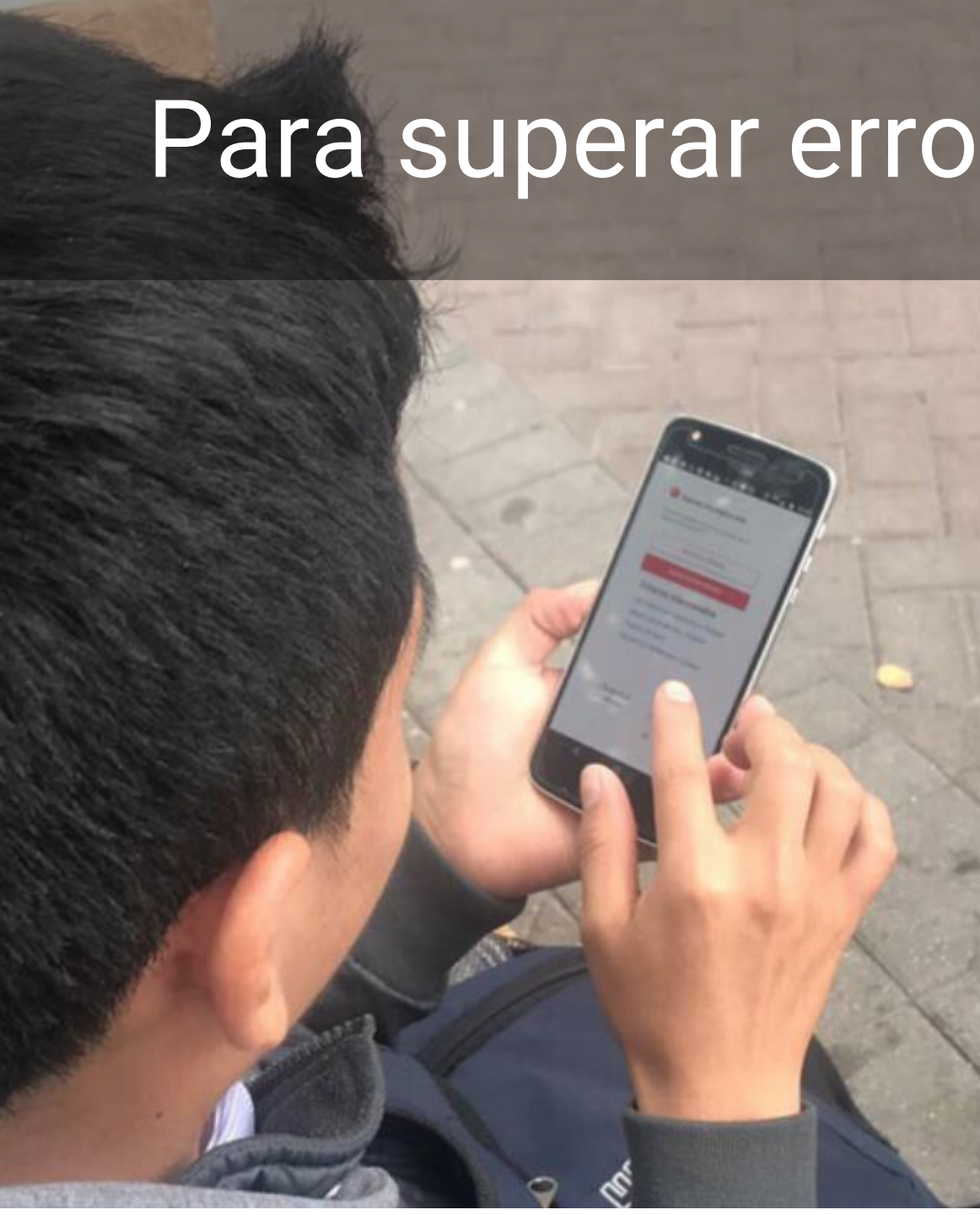
Para entender y empatizar



Para ser ágiles y transformar



Para superar errores y mejorar





Gobierno
del Perú

¡GRACIAS!