

## **Plataforma Digital Única del Estado Peruano – GOB.PE**

- **Institución:**  
*Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gobierno Digital*
- **Título:**  
*Plataforma Digital Única del Estado Peruano – GOB.PE, acceso a información institucional, trámites y servicios digitales de la Administración Pública, impulsar la interacción Estado – ciudadano, la transparencia y simplificación de trámites.*
- **Descripción de la buena práctica:**  
*La Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano – GOB.PE (en adelante Plataforma GOB.PE) nace ante la necesidad de ayudar a los ciudadanos a acceder más fácilmente a trámites y servicios del Estado Peruano a través de un único punto de contacto. Dicha plataforma busca orientar a los ciudadanos de una forma más centralizada, con información actualizada y valiosa, poniendo a disposición servicios digitales fáciles de usar, que los ayude a cumplir con sus objetivos de vida.*

*La Plataforma GOB.PE comprende los siguientes componentes:*

- a) Información sobre trámites y servicios. Se refiere a la información sobre trámites y servicios del Estado peruano, en un lenguaje entendible, sencillo y completo.*
- b) Contenido Institucional. Se refiere a la información institucional de las páginas web de las entidades públicas. Ésta incluye: información detallada de cada entidad, incluyendo sus autoridades, políticas, noticias, discursos, publicaciones y otros lanzamientos.*
- c) Servicios Digitales. Se refieren a transacciones específicas para acceder a un trámite o servicio, pero también los contenidos que generan algún tipo de intercambio, entre la página y el usuario, que genera valor para el usuario (microservicio digital).*

*La Plataforma GOB.PE puede ser replicada en otros países que busquen contar con un único punto de contacto digital sus gobiernos y ciudadanos, de tal manera que cuenten con información y servicios estandarizados de cara a la sociedad.*

- **Razones e importancia:**  
*Las razones consideradas para el desarrollo de la Plataforma GOB.PE son:*
  - *La mayoría de entidades de la Administración Pública dispone de un portal web que ofrece información y servicios de gobierno. En la mayoría de casos dicha información y servicios presentaba criterios poco claros, sencillos, usables, estandarizados o alineados a los problemas y necesidades de los ciudadanos y la sociedad en general.*
  - *Información dispersa y en lenguaje técnico del Estado Peruano ([www.serviciosalciudadano.gob.pe](http://www.serviciosalciudadano.gob.pe) y [www.tramites.gob.pe](http://www.tramites.gob.pe).)*
- **Enfoque:**  
*Se revisó la experiencia de otros países en el desarrollo de plataformas similares que implementaron la estrategia de “Punto Único de Acceso”, como por ejemplo:*

- México implementó la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información”. Ver: [www.gob.mx](http://www.gob.mx)
- Reino Unido, diseñó la plataforma Plataforma GOB.UK”. Ver: [www.gov.uk](http://www.gov.uk)
- Argentina, implementó la Plataforma Digital del Sector Público Nacional. Ver: [www.argentina.gob.ar](http://www.argentina.gob.ar)
- Colombia, implementó la plataforma “No más filas”. Ver: [www.nomasfilas.gov.co](http://www.nomasfilas.gov.co).

*El desarrollo de la Plataforma GOB.PE contempló tres etapas:*

- *Investigación y Prototipo: en dicha etapa se realizaron investigaciones etnográficas, con usuarios de distinto tipo y acerca de su relación con las entidades públicas. En esta etapa se lanzó el prototipo en fase Beta, que contenía algunos trámites y servicios más demandados.*
- *Piloto: se incorporaron al prototipo componentes de contenido institucional y servicios digitales, se realizó mejoras al componente de información sobre trámites y servicios.*
- *Escala: en esta etapa la plataforma fue creada oficialmente. Se realizó la migración completa de páginas institucionales, así como también se realizó la digitalización de nuevo servicios.*

*Asimismo, en su diseño se utilizó metodologías ágiles y de innovación, específicamente “diseño centrado en el ciudadano”.*

*La creación de la Plataforma GOB.PE se realizó con la aprobación del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM.*

- **Implementación:**

*Actualmente la Plataforma GOB.PE es administrada por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, quien cuenta con un equipo de trabajo multidisciplinario, responsable de la creación y revisión de contenidos, creación de servicios digitales y migración de páginas institucionales, así como de la mejora continua de la plataforma, a través de la creación de funcionalidades y mejora de las existentes.*

- **Resultado:**

*El Perú cuenta con un único punto de contacto entre el ciudadano y el Estado, a través de la Plataforma GOB.PE, que brinda una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios digitales.*

*Entre los principales resultados de la Plataforma GOB.PE tenemos que:*

- *El ciudadano identifica una dirección única y centralizada de todos los trámites y servicios del Estado Peruano.*
- *La información dentro de la Plataforma GOB.PE se encuentra posicionada en buscadores, de manera que es la primera opción de orientación oficial a la que acuda el ciudadano en canales digitales.*
- *El contenido dentro del marco de la Plataforma GOB.PE tiene un alto estándar de calidad de comunicación, comprensión y servicio del Estado en canales digitales.*
- *Los servicios digitales, incorporados dentro de la Plataforma GOB.PE, aseguran la mejor experiencia para el ciudadano y tienen una navegación consistente.*

- Replicabilidad:**  
 Los recursos destinados para la implementación de la Plataforma GOB.PE fueron recursos propios de la Presidencia del Consejo de Ministros.  
 Uno de los logros más relevantes de la Plataforma GOB.PE fue la digitalización de los 04 servicios más demandados por los ciudadanos, priorizando sus necesidades de información y uso.  
 Entre los aspectos claves a considerar tenemos:

  - Sensibilizar a la alta dirección y líderes técnicos de las entidades públicas.
  - Realizar capacitaciones sobre el sistema de contenidos de GOB.PE.  
 Contar con el apoyo del titular de la entidad o líder de gobierno digital.
- Cooperación técnica:**  
 Para asistencia técnica puede comunicarse con la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, al correo [gobiernodigital@pcm.gob.pe](mailto:gobiernodigital@pcm.gob.pe).
- Seguimiento:**  
 El seguimiento se encuentra a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Lecciones aprendidas:**  
 Uno de los desafíos más relevantes para la implementación de la plataforma GOB.PE es la “gestión al cambio” por parte de las entidades públicas, pasando de una lógica “orientada a la entidad” a una “orientada al ciudadano”. Asimismo, contar con el compromiso de la alta dirección para promover la transformación digital de la entidad.
- Documentos:**  
 Puede encontrar información en [www.gob.pe](http://www.gob.pe)  
 Norma de creación:

  - Decreto Supremo N° 033-2018-PCM. Ver: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/95982/DS\\_033-2018-PCM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/95982/DS_033-2018-PCM.pdf)
- Contacto:**

Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gobierno Digital		
Marushka Chocobar Reyes	<b>Correo:</b>	<a href="mailto:mchocobar@pcm.gob.pe">mchocobar@pcm.gob.pe</a>
Secretaria de la Secretaría de Gobierno Digital	<b>Teléfono:</b>	(+511) 219 7000 Anexo 5103