

Transcripción Coloquio de Transformación Digital: Construcción del Gobierno Digital en Perú. Un enfoque centrado en las personas.

07.05.2021

-Paloma Baytelman: Bienvenidos a un nuevo coloquio de Transformación Pública. Somos un colectivo de profesionales que busca generar una red amplia de instituciones y personas interesadas en la transformación del sector público. Al igual que muchos de ustedes que están siguiendo esta transmisión por [YouTube](#), sabemos que la transformación digital es mucho más que tecnología y que su fin es agregar valor público a la ciudadanía. Por eso nos alegramos mucho de que estén aquí hoy, con la excelente invitada que tenemos. Pero antes de presentarla queremos invitarlos a todos ustedes a colaborar, por favor visiten: www.transformacionpublica.cl donde podrán encontrar diversos recursos, información y videos sobre coloquios anteriores que hemos tenido, y también van a poder registrar algún proyecto o iniciativa que conozcan que haya generado impacto en temas de transformación del Estado. Ahora sin más, les presento a nuestra invitada de lujo: ella es [Marushka Chocobar](#), desde 2018 dirige la [Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú](#). Esta secretaría es el ente nacional del sistema de transformación digital de ese país y Marushka es miembro del [Comité de Alto Nivel por un Perú Digital](#), que lidera las materias de transformación digital, gobierno, economía e innovación digital, a nivel nacional e internacional. Marushka es ingeniera industrial y magíster en ingeniería de sistemas. Ella hoy nos hablará de la transformación digital en Perú.

-Marushka: (02:16) Muchísimas gracias por la oportunidad de poder conversar, la verdad que para mí es bastante emocionante poder compartir las historias de mi país, del Perú, con todas las personas que lo vienen siguiendo hace mucho tiempo. Cosas como estas nos hacen precisamente convocar de una manera mucho más cercana, mucho más comprometida a todas las personas que nos encontramos involucradas hoy en una transformación. Pensando no solamente, como comentaba Paloma, en la transformación digital, sino en la transformación en el interior de cada uno de nosotros, estemos en el sector público o en el sector privado, porque realmente necesitamos en estos tiempos, sobre todo en medio de una crisis sanitaria como la que estamos viviendo a nivel mundial, necesitamos pensar en las personas. Entonces, yo quisiera comenzar hoy este coloquio con un reto para todos los que nos encontramos aquí que estamos escuchando a través de YouTube o de las redes sociales.

Pensemos en metas

Pensemos en metas, pensemos en aquello que nos convoca hoy a hacer lo que hacemos todos los días. Aquello que nos mueve, aquello que sentimos como el propósito de nuestra vida. Y pensemos en nuestras metas personales, de nuestra familia, metas de nuestra comunidad, del distrito, de la provincia, de la región donde vivimos y metas de nuestro país. Y cuando comenzamos a pensar en metas, por ejemplo: lucha contra la contaminación, eliminación de violencia contra la mujer, garantizar la seguridad digital o intentarlo, son metas que a veces están un poco alejadas de mí. Pero yo tengo metas de salir adelante con mi familia, de que mis hijos estudien en un buen lugar, de que podamos tener los servicios básicos cubiertos, de que llegue la conectividad a mi pueblo, de que podamos salir adelante como familias y como personas. Y cuando comenzamos a pensar en metas, también podemos pensar en tecnología. Y podemos pensar porque la tecnología acelera aquello que nos hemos propuesto en la vida. Cuando pensamos en la meta de un país o en los objetivos de desarrollo sostenible, también hay tecnología. Recientemente una vez que nosotros comenzamos a pensar en un propósito, es que comenzamos a vincular el valor real de la tecnología en el cumplimiento de ese propósito.

SOBRE QUÉ CONVERSAREMOS HOY

1 **Gobernanza digital**
Quién hace qué, cómo, cuándo para incluir a todos

2 **Políticas y Regulación**
Cómo lograr rectoría, empoderamiento y capilaridad

3 **Tecnologías y Seguridad**
Cómo lograr escala y confianza en los servicios para las personas

4 **Servicios e Innovación**
Cómo incubar, probar e implementar en contacto directo con la ciudadanía

(04:54) Hoy, vamos a conversar de cuatro cosas que me gustaría que pudieran quedar calando, contarles la experiencia que hemos vivido estos últimos años en el Perú y que quisiera compartir con ustedes. Primero, ¿quién hace qué, cómo, cuándo, para incluir a todos? Y ahí hablaremos un ratito sobre la gobernanza digital, cómo hemos acomodado las cosas en el Perú para lograr una institucionalidad que permita el crecimiento y el desarrollo sostenible de nuestro país con tecnologías. Segundo las políticas y regulación, pero políticas miradas desde cómo le impactan a los ciudadanos un decreto supremo, un decreto de urgencia, una ley, una política nacional. Entonces, cómo lograr esa rectoría, el empoderamiento y la capilaridad, o sea, que lleguen las tecnologías hasta el último lugar del Perú y que lleguen las oportunidades digitales. Tercero, vamos a hablar sobre tecnologías y seguridad, cómo lograr servicios a gran escala y siempre estar tratando de

garantizar esta confianza de la ciudadanía. Cuarto, servicios e innovación, cómo incubar, probar, implementar siempre con contacto directo con los ciudadanos.

(06:19) De la misma manera quería contarles que más o menos a finales del 2020, el Foro Económico Mundial lanzó una iniciativa denominada “[Naciones ágiles](#)”, donde se comenzaron a unir los países que tienen un avance importante en digitalización o están en este camino para poder desplegar de manera masiva. En el hipervínculo hay un video que podrían mirar luego de este coloquio. Las primeras conclusiones son: La innovación y las nuevas tecnologías son clave para enfrentar los problemas que afectan al mundo. Recordemos: pensemos en metas. La disrupción generada por la pandemia ha presionado a las empresas a encontrar nuevos modelos de negocio de crecimiento y digitalización.

- La innovación y las nuevas tecnologías son clave para enfrentar los problemas que afectan al mundo

- La disrupción generada por la pandemia ha presionado a los gobiernos y empresas a encontrar nuevos modelos de crecimiento y acelerar la digitalización

- La tecnología está generando nuevas maneras de vivir y de comunicarnos

- Las startups esperan regulaciones más flexibles e interoperables para lanzar soluciones digitales a gran escala

- Los gobiernos del futuro deben ser más innovadores, ágiles y resilientes

- Necesitamos repensar las reglas comunes y establecidas para mejorar la sociedad

zoom

Tercero, la tecnología está generando nuevas maneras de vivir y de comunicarnos. Esta es una nueva manera de vivir: todo tipo de comunicación, todo tipo de retos, y en estos retos también tenemos la tecnología por delante y además de manera transversal. Las empresas, los emprendimientos digitales esperan del Estado regulaciones mucho más ágiles, más flexibles. Y poder interactuar de una manera más ágil, interoperar información y lanzar soluciones digitales que operen en una gran escala. Seguramente en muchos de nuestros países hemos visto servicios que se lanzan y caen, están unos minutos y caen. Esa gran escala que es que la tenemos que pensar desde el diseño y en realidad no es que no hayamos tenido errores, en realidad todos nosotros estamos aprendiendo en una aceleración digital que ya venía dándose, pero que ya venía siendo impulsada por la emergencia sanitaria de manera más contundente. Los gobiernos del futuro y también los gobiernos del presente debemos ser mucho más innovadores, más ágiles, más resilientes, en favor de una ciudadanía que cada vez exige más, necesita más, merece más. Y de la

misma forma, necesitamos repensar todos los modelos. Y esto es permanente, no sólo por la crisis sanitaria, no sólo por la transformación digital. Necesitamos repensar estos modelos que hoy se encuentran instalados en nuestra sociedad, para que cuando queramos impulsar un nuevo servicio, una nueva plataforma o lancemos una nueva versión de algo, nadie nos diga: “Pero siempre lo han hecho de la misma manera”. En ese sentido, como gran resumen necesitamos enfocarnos en las personas.

Necesitamos enfocarnos en las personas

Y con esto quiero comenzar de alguna forma a invitarlos a pensar a que si yo tengo metas, como ciudadano, como persona, si nuestro país tiene metas, entonces también en todo lo que hagamos pensemos en las personas, pensemos en los ciudadanos a quienes atendemos, pensemos en el sector público, pensemos en el cliente a quien vendemos o a quién compramos algún tipo de servicio, pero también pensemos en aquel funcionario público a quien nosotros atendemos si no atendemos directamente a la ciudadanía o aquella otra unidad en mi empresa que está esperando un entregable de mi área, o que está esperando un avance en el proyecto. Pensemos entonces que necesitamos enfocarnos en las personas.



La competitividad de los países está directamente relacionada con sus niveles de digitalización.



El proceso de digitalización de un país compromete al ciudadano, a la sociedad civil, a las empresas, a la academia y al gobierno¹.



Un ciudadano más digitalizado posee mayores herramientas para aprovechar sus habilidades².



Las empresas digitalizadas aumentan su eficiencia y acceso a nuevos mercados³.



El desarrollo del gobierno digital aumenta la transparencia en la provisión de servicios públicos⁴.

1. "Defining digital transformation: Results from experts interviews". Government Information Quarterly 36 (2019).

2. Rivor, A; Morales, M. "Tecnologías digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina". CLACSO (2019).

3. Hinings, B; Gegenhuber, T; Greenwood, R. "Digital innovation and transformation: An institutional perspective". Information and Organization 28 (2018): 52-61.

4. Gomes de Sousa, W; Pereira de Melo, E; Bermejo, P; y colaboradores. "How and where is artificial intelligence in the public sector going? A literature review and research agenda". Government Information Quarterly 36 (2019).

(09:43) En esa línea también tenemos una mirada hacia la competitividad de nuestros países. Cuando pensamos en transformación digital o innovación digital o en servicios digitales, también debemos relacionar esto con el avance de los emprendimientos, en las pequeñas y medianas empresas, los sectores productivos en nuestro país y cómo esto está vinculado con el avance de la competitividad. Finalmente creo que ahí la respuesta es

clara: mientras más digitalizado o más tecnología haya a disposición de los ciudadanos en un país, más posibilidades tenemos de avanzar en competitividad. Los indicadores, o los subíndices que miden los índices de competitividad, son subíndices que evalúan qué tan avanzados podemos estar, por ejemplo, ¿cuántos pasos tengo que dar para conseguir un trámite con el sector público? Pero también con el sector privado, no es solamente el sector público el que tiene que avanzar en tecnología, también el sector privado. También tenemos un ecosistema, que junto con la transversalización de la tecnología, va a poder y va a permitir que avancemos en competitividad. Esto justamente le llega a las personas. Cuando pensamos en competitividad del país y si vemos un indicador, significa que estamos calando, llegando de manera capilar a todos los lugares que necesitan este impulso tecnológico para salir adelante, vender los productos, avanzar en los sectores productivos. La tecnología entonces, la digitalización, está directamente relacionada con los índices de competitividad. De la misma manera tenemos que comenzar a pensar que es importante mirar este impacto que tienen las tecnologías digitales o las tecnologías en general, en la vida de las personas.



Esta es una foto de un proyecto que tenemos con la Asociación de Bancos en el Perú, para lograr llevar billeteras digitales hacia cada uno de los ciudadanos que tienen un puesto en algún mercado que sea bastante concurrido. Ahí hemos comenzado, para fomentar la inclusión social, y este es un proyecto de billeteras digitales, público-privado.

Pero también es importante capitalizar esos beneficios en favor del crecimiento social y económico de las familias. Muchos de los países en medio de la crisis sanitaria, hemos entregado bonos, apoyos económicos a la ciudadanía, pues esos bonos y apoyos económicos si se entregan a la ciudadanía a través de las billeteras digitales, más allá del sólo hecho de recibir el bono, estamos impulsando un modelo de negocio alrededor de un aplicativo que permite recibir tanto bonos del Estado como recibir ingresos por ventas, comenzar a vender y comenzar a activar la economía, comenzar a transferir un pequeño ecosistema digital que comienza a crecer. Entonces esta es una reflexión importante sobre la tecnología y cómo impacta en nuestras vidas.

(12:50) Habiendo conversado de cómo las metas pueden ser un poco más sencillas de lograr cuando comenzamos a dar paso a la tecnología en nuestras vidas, en el quehacer que tenemos día a día, competitividad digital, ver cómo es que hoy estamos

transformando nuestros modelos de negocios y mirar también cómo le impacta a las personas el hecho de desplegar soluciones digitales.

Gobernanza Digital

Hablemos ahora de gobernanza digital, ¿cómo lo venimos haciendo en el Perú? Espero pueda inspirar a muchos de ustedes más allá de lo digital, en reinventar algunas cosas que probablemente durante mucho tiempo han venido pensando: “esto debería mejorar”. Y debería mejorar porque se dan cuenta de que cuando atienden a las personas, que es un tema repetitivo que puede mejorarse, para mejorar la experiencia.

PERÚ | Secretaría de Gobierno Digital

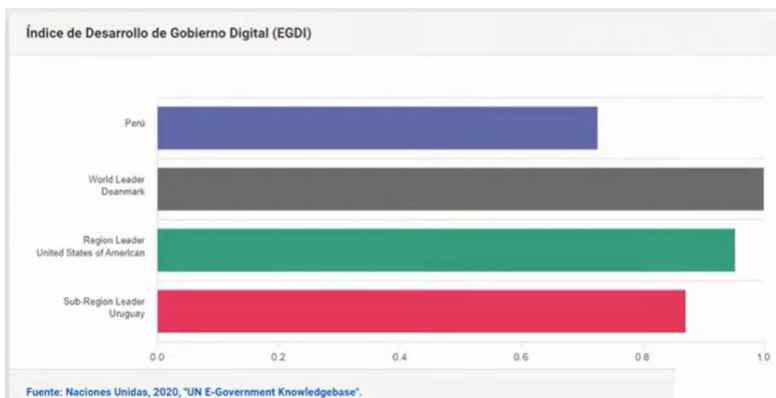


(13:39) En Perú la Secretaría de Gobierno Digital, se encuentra ubicada en la Presidencia del Consejo de Ministros. Emitimos el 2018 la Ley de Gobierno digital. Para aquellos que nos escuchan que son abogados, las leyes tienen diferentes materias donde se ejercen las rectorías de, en este caso, las entidades públicas. En el caso de la Secretaría de Gobierno Digital, el 2018 se lanzó la Ley de Gobierno Digital en el Perú, con 6 ejes: Interoperabilidad, identidad digital, seguridad digital, gobierno de datos, arquitectura digital y servicios digitales. Mucho de esto se les hará muy conocido en muchas de las charlas que han podido recibir. Probablemente hemos escuchado de interoperabilidad, seguridad digital, hemos escuchado sobre arquitectura, y esto finalmente tiene un sentido cuando hablamos de servicios hacia la ciudadanía. Entonces: Gobierno digital, seis materias. Ley de gobierno digital, quien quiera mirarla, [Decreto legislativo N°1412](#) de Perú. Esto le daba a la Secretaría, en ese momento, rectoría en el sector público. A inicios del 2020, para ser exacta el 9 de enero, se publicaron dos decretos de urgencia. Para los que no conocemos mucho de estos temas: decreto legislativo tiene rango de ley y es emitido por el Poder Ejecutivo. Los decretos de urgencia tienen rango de ley, son emitidos

por el Poder Ejecutivo en situaciones especiales. Son tres leyes que otorgan a la Secretaría de Gobierno Digital un impulso en la gobernanza digital en el país. El [Decreto de Urgencia N°006-2020](#), crea el Sistema Nacional de Transformación Digital con estas materias: economía digital, conectividad, educación, innovación digital, sociedad digital, ciudadanía e inclusión digital. Entonces, en el Perú hoy tenemos una ley, que define la transformación digital como un proceso de tecnología, está al final la palabra. La transformación digital está definida como un proceso disruptivo, de cambio continuo, de cambio cultural que prioriza el uso intensivo de tecnología y datos para generar valor público a las personas, generar beneficios sociales y económicos a las personas. Pueden buscar este decreto de urgencia. En el Perú tenemos esta ley que define la transformación digital de esta manera y así la tenemos que vivir y sentir, de una forma mucho más cercana hacia la ciudadanía.

Y el [Decreto de Urgencia N°007](#) crea el Marco de Confianza Digital donde comenzamos a hablar de datos como activos estratégicos, del uso de tecnologías digitales de manera ética, hay un impulso a la estrategia digital. Por ejemplo, cuando comenzamos a pensar en la utilización de la tecnología: ¿cómo tenemos ese uso ético, hasta dónde llegamos en la analítica de datos, hasta dónde hacemos uso ético de las tecnologías digitales? De la misma manera el uso de las tecnologías de la cuarta revolución industrial, la confianza digital, la seguridad digital, la protección del consumidor en el entorno digital: cuando compro por internet, cuando vendo por internet. Y la protección de los datos. Aquí creo que es súper importante comentar que este conjunto de normas fortalecen la gobernanza digital, pero parte también mucho del liderazgo de las personas que están detrás del impulso digital en cada una de las entidades públicas. Ese tratar de transformar cosas como bien lo comentaba Paloma al inicio. Realmente mis felicitaciones a lo que vienen haciendo ustedes en transformación pública, como ponerle lo digital a la transformación, creo que es como la cereza de este pastel que queremos conseguir en el sector público.

Con esta gobernanza digital hemos venido creciendo en los indicadores internacionales. y Ahí vamos mirando los indicadores, los subíndices, en el caso de la ONU, está talento digital, servicios digitales, conectividad.



Hemos crecido 10 posiciones en el [Indicador de digitalización de Naciones Unidas](#) desde la creación de Gobierno Digital en 2017. Tenemos brechas, otros países como Chile, México, Colombia y Uruguay han avanzado más rápido.

entrevistadas declaró en el Perú haber hecho un trámite en línea. Entonces, esto no puede dar marcha atrás. Tenemos que seguir transformando los servicios públicos en servicios cercanos, en servicios empáticos, en servicios sencillos de seguir y vamos a vivir siempre una especie de transición. El servicio público en línea o el electrónico, aquel que prácticamente coge el papel y lo sube en línea, para que ya no se llene en papel, y que no tiene toda la experiencia del ciudadano. No hemos hecho investigación, pero ahí está. Y el que nace digital desde el diseño. Ese avance se va a ver, creo yo, de manera permanente en todos nuestros países y también de una forma acelerada. Y está bien que tengamos ese balance entre la transformación digital con el gobierno electrónico y la transformación digital con lo digital. Entonces este cuadro nos deja esa sensación de que no hay marcha atrás. Esperemos de que sigamos construyendo esta ruta de transformación digital, juntos todos los países.

Después de esto podemos mirar que en el Perú hemos crecido en lo digital, pero aún tenemos grandes brechas. Aún tenemos ciudades que no tienen conectividad, aún tenemos trámites que no están 100% digitales, aún tenemos ausencia de conocimiento en tecnología para poder dar pase a aquello que nos facilita la vida y esto es una tarea que no sólo tenemos desde el Estado, esto es un compromiso que tenemos todos, que debemos tener todos los que estamos conectados aquí, los que estamos mirando a través de las redes sociales. El hecho de dar el pase para poder aprender, creo que es importante en esta toma de decisiones.



Políticas y Regulación Digital

(22:03) Veamos políticas y regulación. Hemos visto como nos hemos organizado desde el punto de vista de gobernanza digital. La Secretaría de Gobernanza Digital en el Perú ejerce la rectoría en materia de gobierno, confianza y transformación digital, que involucran todas las materias que les he comentado. Hay normas con rangos de ley, se ha emitido recientemente el [Decreto Supremo 029-2021](#) (Reglamento de la Ley de Gobierno Digital) que transforma el Servicio público hacia un servicio enfocado en la ciudadanía, que les voy a contar ahora con más detalle. Las políticas y la regulación digital, entonces tienen que seguir a esa misma línea. Y les voy a contar aquí una anécdota. Estábamos probablemente, febrero-marzo del 2018 y ya estábamos dando el pase para emitir el [Decreto Supremo 033-2018](#) que también los invito a mirar, que crea la plataforma digital única del Estado peruano gob.pe. Entonces como anécdota, yo no soy abogada, soy ingeniero industrial, dije: “Vamos a escribir un artículo” Es una plataforma intuitiva, es una plataforma sencilla, cercana. Entonces los expertos abogados me dijeron: “No hay manera de poner intuitiva”, tiene que ser técnica-legislativa. Entonces yo dije: “¿por qué no? Tenemos que poner intuitiva” Tenemos que tratar de decir lo que significa la plataforma.

Entonces, esa es la manera de hacer política y regulación un poco más cercana. Ayer estaba en un taller, y decía: “Levante la mano quién quiere leer un reglamento de la ley. Preguntemos en la calle: ¿Quién se emociona para leer un reglamento de la ley?” Probablemente no muchos. Entonces, mientras más sencilla hagamos la forma de llegar con políticas y regulación, más cercanos estaremos a los ciudadanos a quienes queremos atender.



(24:02) La política nacional de transformación digital en el Perú se centra en la ciudadanía digital, se centra en ocho capacidades. ¿Por qué ha sido elegido así? Hay una razón. Tenemos la [Encuesta nacional de hogares](#) que viene midiendo durante ya varios años las cosas que un ciudadano puede hacer por internet. Entonces, tenemos una línea de tiempo, una línea de base para medir el impacto de la política de transformación digital. Inmediatamente que se promulgue, hasta los años dónde se comiencen a dar los indicadores. Estas son las ocho habilidades, capacidades, libertades, que un ciudadano digital puede tener, puede lograr a través de la tecnología, a través de internet. Capacitarse y educarse, tramitar con organizaciones públicas y privadas, comprar y vender por internet, entretenerse, comunicarse. En realidad cuando nosotros pensamos en ciudadanía digital, pensamos en la posibilidad de ejercer los deberes y derechos en entornos digitales seguros. Los invito a mirar la [Ley de gobierno digital](#) o Decreto Legislativo 1412. Y también tiene otra historia, cuando estábamos definiendo qué es un ciudadano digital, también me preguntaban: ¿Qué es esto de ciudadano digital? O sea, la técnica legislativa también nos tiene que ayudar a definir aquello que queremos transmitir. El 2018 definimos, ¿quién es un ciudadano digital?, ¿Qué es la ciudadanía digital? Y hoy ya tenemos una política de construcción que centra sus objetivos principales

en la ciudadanía digital. Basados en la ciudadanía digital, hemos definido 5 objetivos estratégicos en acceder a internet de calidad, vincular la economía digital a reactivación económica, impulsar el talento digital, impulsar la confianza de la seguridad digital, y también la innovación digital.



Estos cinco objetivos prioritarios, y también quien quiera revisar el diseño de la política de transformación digital en el Perú, puede entrar a [Participa Perú](#), lo coloca en el buscador de su preferencia y pueden descargar la presentación completa y ver cómo se ha venido [diseñando](#) la Política Nacional de Transformación Digital en el Perú. Más de 15 mil ciudadanos en nuestro país, han participado en este eco diseño. Personas que conocen de tecnología, expertos y personas que no conocen de tecnología. También hemos hablado con gremios, con personas del sector privado, del sector público. Estamos a punto de entrar a la fase final de la definición.



Detrás de estos cinco objetivos prioritarios están cinco estrategias nacionales: la estrategia de inteligencia artificial, de talento digital, de gobierno, seguridad digital e innovación digital. El próximo martes 11, a las 11 de la mañana, vamos a presentar la [Estrategia nacional de inteligencia artificial](#) del Perú, para que todo el ciudadano que quiera, pueda participar y opinar sobre esta estrategia.

En el Perú tenemos varios equipos conformados, público, privados, que voluntariamente están participando en el diseño de estas estrategias.

La política pública impacta en las personas y en las empresas, construirla juntos y garantizar su sostenibilidad es el reto. En realidad si nosotros pensamos en una política pública hecha en gabinete, hecha en una oficina, no estamos pensando en una política pública que va a quedar, que va a ser capilar, que va a impulsar un cambio estructural en el país.

Entonces, tenemos que codiseñar con la ciudadanía. Lanzamos la encuesta nacional de transformación digital, lanzamos sesiones de codiseño.

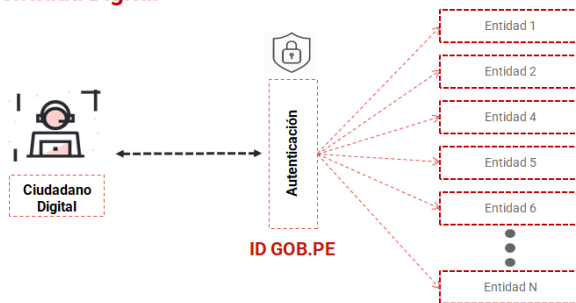


Como les decía, más de 15 mil personas han participado, han escrito algo en esa política y eso nos lo ha permitido esa disrupción generada por la pandemia a la que hemos hecho mención al inicio. Lanzamos plataformas digitales para comenzar a rescatar la opinión de la ciudadanía y no dejar nada afuera. Esta política entonces va a ser creada por las personas, por los ciudadanos, para los ciudadanos.

Tecnologías y Seguridad Digital

De la misma forma vamos hacia tecnología y seguridad. Cuando pensamos en tecnología, comenzamos a hablar de interoperabilidad, de la parte seguridad, de la parte de arquitectura.

Identidad Digital

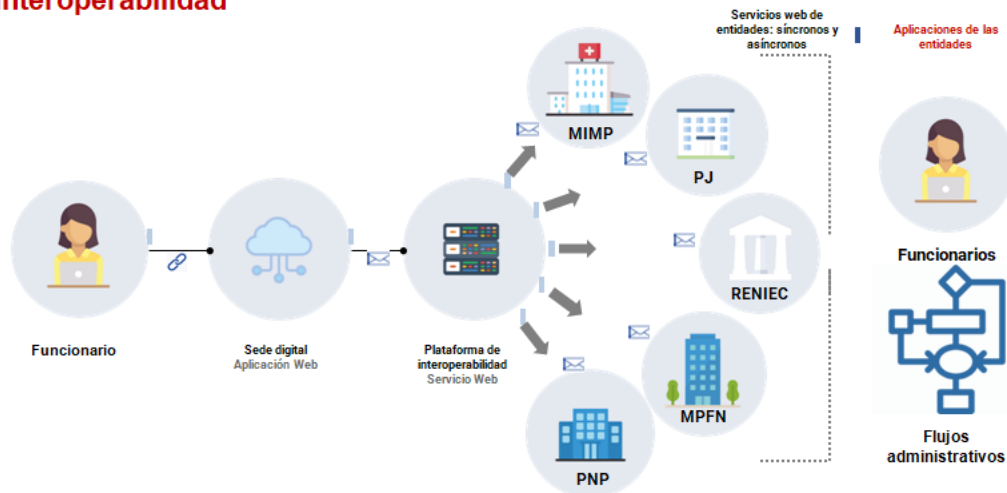


Nos hemos centrado en el Perú en poder garantizar que ese ciudadano digital tenga una identidad para autenticarse con las entidades públicas.

ID GOB.PE es una plataforma que está en proceso de construcción, acaba de ser implementada, creada a través del Decreto Supremo 029-2021.

A quien le guste un poco el tema regulación, el [Decreto Supremo 029-2021-PCM](#), lo puede buscar como el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital en el Perú. Es largo, pero pone las bases para que en los próximos meses, años, se continúe de manera sostenida con el avance en cómo nos transformamos internamente para servir mejor a la ciudadanía. Entonces ese ciudadano digital, se conectará a través de ID GOB.PE, una plataforma de identificación y comenzaremos a ordenarnos internamente. Quédense con esta imagen, yo ciudadano, entro a esta plataforma gov.pe con mi código, con mi usuario, como muchos países ya lo están haciendo. Y detrás de esto hay interoperabilidad. Ese ciudadano tiene la sede digital que es gov.pe para el Perú, entra a la plataforma de interoperabilidad y todos nos comenzamos a organizar. Esto está funcionando. Acabamos de dar la adjudicación del siguiente nivel de la plataforma nacional de interoperabilidad. Ahora es la plataforma nacional de gobierno digital que será entregada en el marco del bicentenario, en julio de este año.

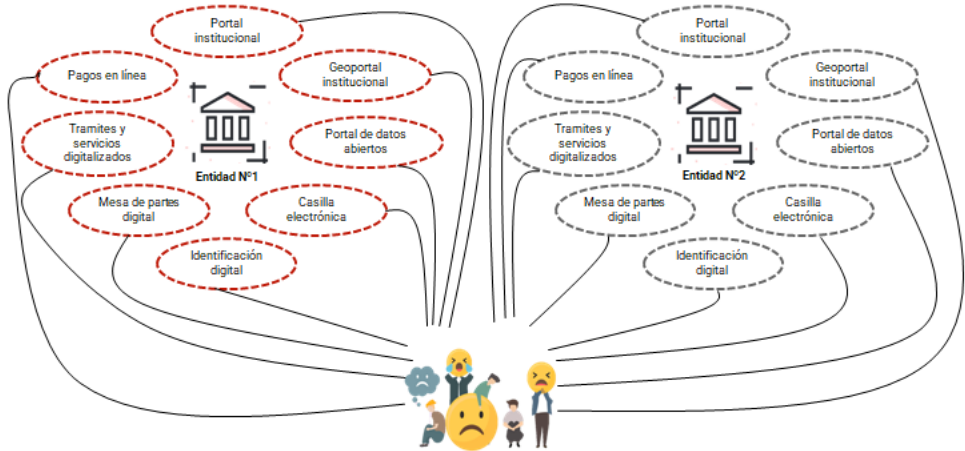
Interoperabilidad



(29:48) Entonces tenemos al [MIMP](#), Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, el [PJ](#) es el Poder Judicial, [RENIEC](#) que es la entidad autónoma de identificación de la ciudadanía. Entonces detrás de esto, finalmente hay funcionarios que también somos ciudadanos, los flujos de trabajos y los procesos públicos. Entonces teniendo esto en mente, nosotros podemos pensar la ciudadanía digital con las estrategias tanto, los objetivos estratégicos como los objetivos nacionales y podemos de alguna manera comenzar a interoperar para servir mejor a las personas. Les pongo un ejemplo: El Ministerio del Trabajo del Perú, emitió un servicio digital que se denomina [CERTIJOVEN](#), este servicio entrega en una única hoja digital, firmada digitalmente, con información a la ciudadanía sobre qué antecedentes penales, judiciales, educación, donde he trabajado, si he trabajado o si he prestado servicios de manera independiente o de manera dependiente, y en una sola

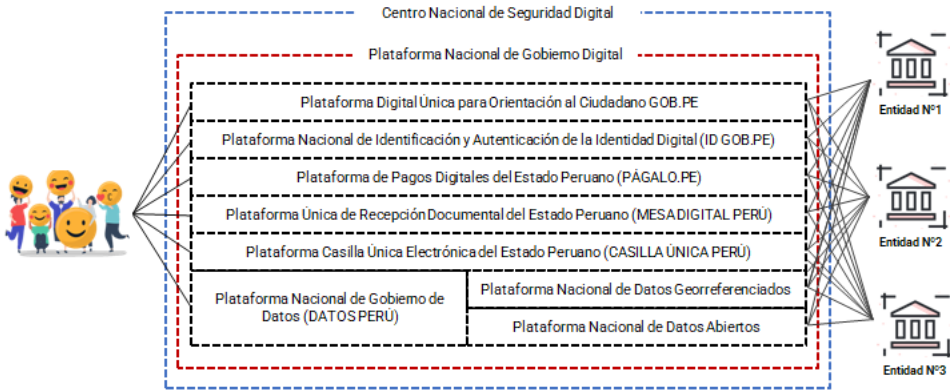
hoja prácticamente ese ciudadano tiene o tenemos un currículum, un certificado de trabajo que es sencillo. Detrás de ese certificado de trabajo que se obtiene a través de digital, hay interoperabilidad. Entonces, por eso yo les decía que a veces estos conceptos son un poco complicados, pero sí es importante que se garanticen, porque si no, el servicio digital simplemente no escala.

Pensando en las entidades ...



Cuando hablamos de tecnología y de seguridad digital, tenemos que pensar ya no en las entidades. Miren cómo está organizado hoy un Estado que piensa en las entidades públicas primero. Hay que pensar en ellas, es verdad, pero primero es el ciudadano, primero está la persona a quien tenemos que servir. Entonces, así hemos organizado el Reglamento de la Ley Digital y la aceleración de la implementación de las plataformas digitales.

Pensando en las personas ...



Pretendemos estar así: pensando en las personas. Plataformas organizadas, de manera que las entidades públicas tengamos el rol de articular, interoperar, intercambiar, integrar datos. Y plataformas digitales al servicio de la ciudadanía como una única identidad. Bueno, está escrito. Quien quiera tomar esta referencia, está publicado en el diario oficial. Probablemente algunos dirán: “Pero si otros países también están en esa misma línea”, bueno, también tenemos que avanzar.

Gobierno implementará el Centro Nacional de Innovación Digital e Inteligencia Artificial

Nota de Prensa

Titular de la PCM suscribió con embajador de Corea memorando de entendimiento que hará posible implementación de este centro y el impulso de la transformación digital del país.



Hace una semana y media, más o menos, hemos firmado un Acuerdo de Entendimiento con el Gobierno de Corea. Con ellos, ya teníamos firmado un Acuerdo de Entendimiento que se venció en el año 2020. Y nos van a volver a ayudar durante otros tres años, para implementar el Centro Nacional de Innovación Digital e Inteligencia Artificial. Esperamos en junio comenzar a recibir, de manera digital todavía, a los expertos coreanos para comenzar a implementar casos de uso.

El martes de la próxima semana se lanza la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial, así que esperemos aprovechar esto que el BID dice respecto al [futuro del trabajo](#): los 133 millones de puestos de trabajo que se crearán por la inteligencia artificial al 2022. Sabemos que también habrá puestos de trabajo o profesiones que puedan ser reemplazadas, pero se crean 133 millones de oportunidades a nivel mundial para aprovechar esta tecnología de la 4ta revolución industrial.

Servicios e Innovación Digital

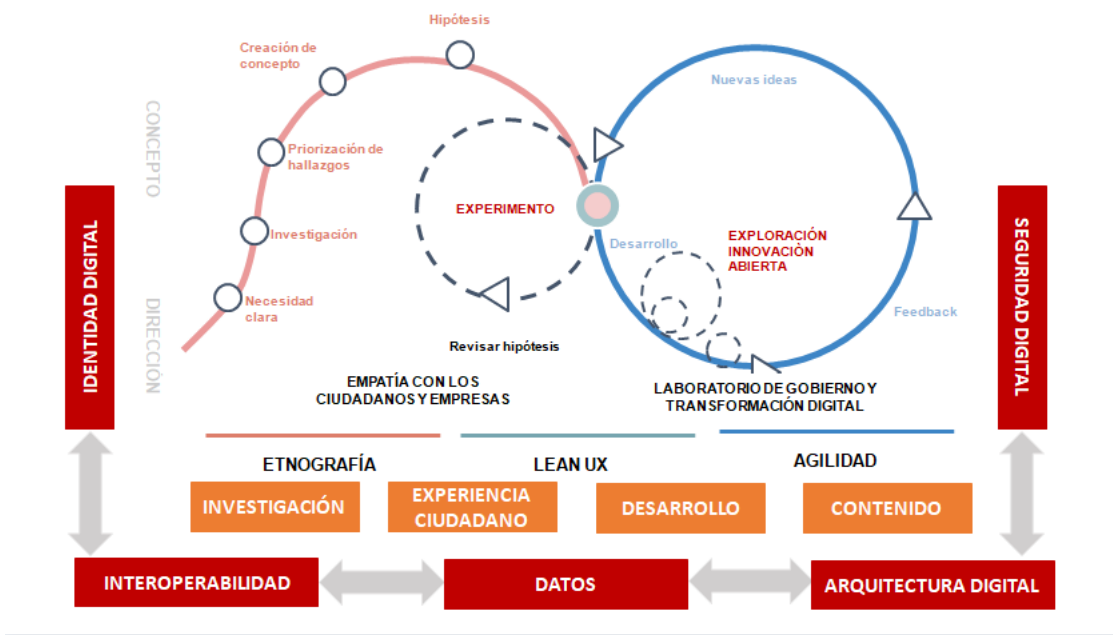
(33:29) Entrando al 4to punto: Servicios e Innovación digital. Y esta es la parte que más me gusta, en la parte gobernanza. Esto es muy importante, porque si no hay un desorden, no sabemos quién hace qué, cuándo lo tenemos que hacer, por qué lo tiene que hacer, cómo podemos coordinar o articular, o quién articula, quién lidera, quién coordina, quién avanza en esa línea, cómo y cuándo. Avanzamos en tecnologías que están detrás de los servicios digitales, hacemos en regulación y en política, porque también es importante, sino esto no avanza, no cala, y cuando cambian las autoridades, en el Perú nos encontramos en pleno proceso de elecciones para un nuevo Presidente, y si no dejamos esto estructurado, en la gobernanza, en la tecnología y la seguridad, la política y la regulación, pues estamos construyendo probablemente algo que podría no seguir. Servicios e innovación digital es aquello que toca a la ciudadanía. Y tenemos aquí el

Laboratorio de gobierno y transformación digital, para crear valor de manera ágil, lo que significa que también podemos hacerlo de manera disruptiva, pero de manera organizada y empática.



A veces pensamos que estos laboratorios son espacios como de un poco de desorden, y decimos ahí todo el mundo va, piensa. Pero eso no es nada más alejado de la realidad. Nuestro [laboratorio de gobierno y de transformación digital](#), tiene metodologías ágiles de innovación.

Tienen reuniones diarias, grupos, roles y hacen la revisión de ese producto mínimo viable. Entonces, todo está bien organizado. Vean una parte de nuestro equipo de laboratorio unos meses antes de comenzar esta crisis en el Perú. Ahora son muchos más y creo que avanzamos también con esta misma pasión y cariño que ven ustedes en esta fotografía.



Tenemos una metodología que comienza con la investigación y continúa con la experiencia del ciudadano, siempre buscando una clara necesidad: ¿qué es lo que tenemos que atender?, ¿Qué es lo que queremos resolver?, ¿qué es lo que el ciudadano espera de lo que vamos a hacer? Entonces, hacemos una priorización de hallazgos, creamos un concepto, formulamos una hipótesis, comenzamos a experimentar, revisamos la hipótesis, empatizamos con la ciudadanía. Y eso tiene toda una metodología; Etnografía, es decir, investigamos, tenemos la experiencia del ser ciudadano, y luego, recién comenzamos a desarrollar. Luego, desarrollamos y formulamos el contenido de

aquello que desarrollamos. De esta manera tenemos 4 etapas para poder desarrollar servicios digitales empáticos y cercanos con la ciudadanía. Y detrás de esas cuatro etapas, se encuentra la tecnología, las plataformas como la identidad digital, la seguridad, los datos, la arquitectura y la interoperabilidad.

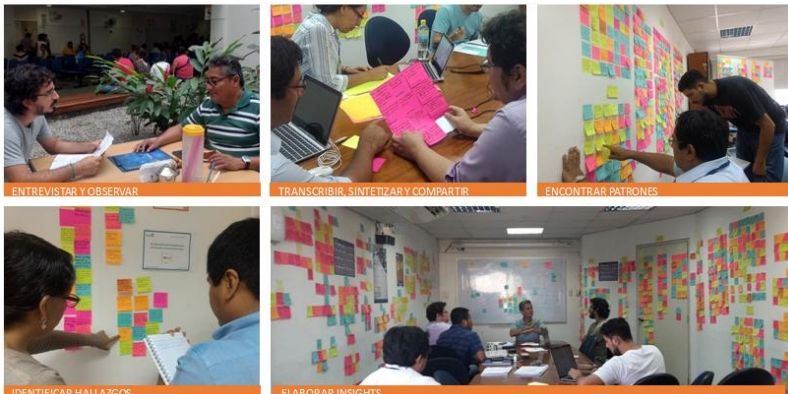
(36:39) Me gustaría que pudieran darle una mirada a esta metodología, como es que venimos trabajando en el Perú. No es una metodología que hayamos intentado en el Perú, esta es una metodología ágil colocada como una priorización, en empatía con la ciudadanía y en la investigación.



De esta misma manera tenemos un compromiso de transformar con los ciudadanos, siempre. Y es siempre. Cada vez que la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú quiere lanzar un servicio digital, vamos y les preguntamos primero a los ciudadanos.

Vamos y le preguntamos a aquella persona que usará, que necesitará la tecnología o la plataforma que vamos a desplegar. Estas son fotografías de un proyecto con el Ministerio de educación para revisar qué es aquello que podemos realizar para facilitarle la vida a ese docente que estaba en aula y que después de terminar el día con todos sus alumnos tenía que llenar un montón de actas, los aprendizajes y las evidencias. Entonces diseñamos un servicio en conjunto para hacer más fácil esa parte de su día. Por lo que cuando vamos a un proceso de investigación lo primero es que tenemos que estar seguros de que no nos van a decir cosas lindas en algunos temas. Por ejemplo, aquí salía mucho el tema de que me tengo que desplazar por bastante tiempo para llegar al colegio. Tengo mucho trabajo después de la clase. Entonces, mucha empatía con escuchar cuál es la problemática y transformar con los ciudadanos siempre. Conocer a los ciudadanos es el primer paso que tenemos que dar a nivel de las etapas para desarrollar los servicios públicos.

Proceso de análisis



Tenemos la entrevista y la observación, transcribir, sintetizar y compartir, resumir y organizar aquello que hemos visto en el campo. Por ejemplo este es un proyecto con [REMIEC](#): simplificamos la plataforma de autenticación, que luego se escribió en el Reglamento de la Ley.

Fue una experiencia espectacular con un organismo autónomo. Súper integrados los equipos. Aquí estamos todos mezclados: los ciudadanos, los desarrolladores, los investigadores y los líderes de tecnología, los líderes digitales.

Percepciones

Y capturamos percepciones. Esto creo que es lo más importante, lo más rico que nos dejan estos procesos de transformación, porque las personas no necesariamente relacionan el uso de la tecnología con un mejor servicio.



Las personas no relacionan necesariamente el uso de la tecnología con un mejor servicio

"Deberían mejorar lo que está del escritorio para atrás, antes de pasar a lo digital"

Nancy, 51 años
Ama de casa

Por ejemplo, ¿Qué nos dice Nancy de 51 años? "Me gusta mucho tu manera de pensar en digital, pero primero arregla lo que hay detrás del escritorio" Es decir, antes de pasar a lo digital, ¡qué me atiendan bien!

Entonces no necesariamente implementar tecnologías, garantiza que ese ciudadano va a estar feliz, va a estar contento. Las personas necesitan opciones para usar la tecnología, para aprender, opciones, oportunidades, porque están dispuestos a aprender.



"El RENIEC tendrá personal que capacite. Tienen que enseñarme a usar. Estaría en la luna, si no me dicen cómo utilizar el DNI en la tablet"

Armando, 80 años
Agricultor y Predicador

Armando de 80 años, agricultor, dice: "El RENIEC tendrá personal que capacite. Tiene que enseñarme a usar. Estaría en la luna, si no me dicen cómo utilizar el DNI en la tablet".

Las personas necesitan oportunidades para darle ingreso a la tecnología y estar dispuestas a aprender.

El equipo está conformado por sociólogos, antropólogos, comunicadores y desarrolladores ágiles. También los expertos en experiencia ciudadana. O interfase de usuario.

Llenar la ficha de consentimiento para la vacuna



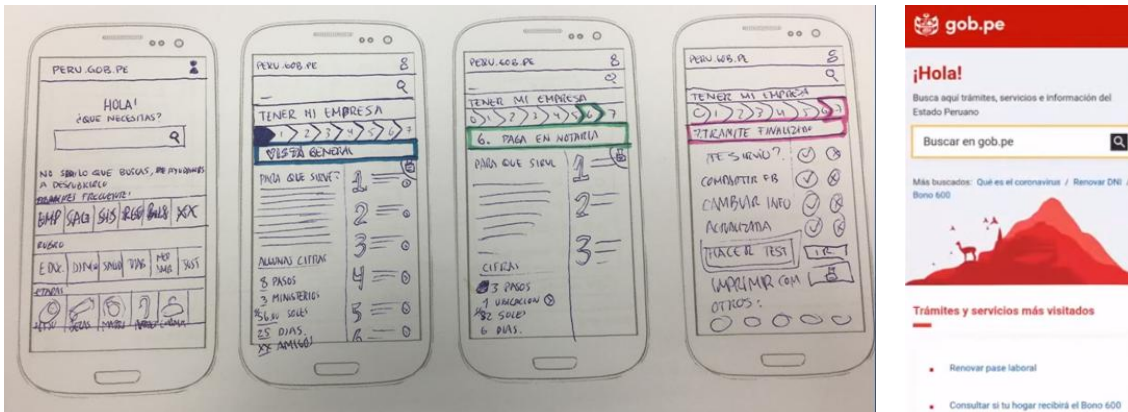
Esta es una investigación reciente que ha hecho la Secretaría. Llenar la ficha de consentimiento para la vacuna, es un dolor de los ciudadanos, cuando van a vacunarse.

Entonces, cuando uno observa, se pregunta: ¿por qué no hacemos esa ficha de consentimiento digital? Comenzamos a ver la necesidad y regresamos a las entidades públicas para decir: hay una parte legal que cambiar. Comenzamos a hacer desarrollos, prototipos y regresamos al campo para ver: “usted entendería así, o mira tú Laura, tú Mario, ¿lo entenderían bien si lo ponemos de esta manera en digital?”



Hay otro dolor de identificarse cuando no se tienen documentos. Entonces, qué podemos hacer para que ese ciudadano pueda tener a la mano una ficha que permita que se identifique ante las personas o las brigadas de vacunación.

Son las oportunidades de ir a mirar. Yo no les estoy hablando de historia clínica digital, no les estoy hablando del proceso más grande. Les estoy hablando de un pedacito de ese proceso, que es esa ficha que no la podemos llenar. Se me perdió mi DNI, para un proceso tan importante como la vacuna. Entonces, comenzamos a hacer todos los equipos hacia adentro, pero primero dense cuenta que hemos preguntado a la ciudadanía.



(41:53) Uno de los primeros resultados el 2018 ha sido GOB.PE. Elaboramos un plan de trabajo, definimos los Sprint, definimos cómo lo íbamos a hacer. Y lo hicimos en borrador. Parece gracioso, pero así es. Contaba el martes, Camila, quien es del equipo de Experiencia Usaria, que a veces cuando comenzamos a pensar en hacer una página web, primero podemos comenzar a dibujar. Y dibujamos ideando aquello que hemos recogido, el sentimiento que hemos tenido de entrevistar a los ciudadanos, y luego de comenzar a dibujar, y dibujamos, ideando aquello que hemos recogido, el sentimiento que tenemos de los ciudadanos, y luego eso, lo convertimos en una realidad.

firme decisión de servir mejor

El Perú, hoy tiene una plataforma única, GOB.PE, con más de mil millones de visitas, con más de 6.000 páginas informativas. Todos los ministerios están subidos a GOB.PE, muchas municipalidades, gobiernos regionales, organismos autónomos, todos con una única misión: una firme decisión de servir mejor, de simplificar la vida de la ciudadanía. Por qué tendríamos que tener cada uno nuestro propio portal, son lindos, son esfuerzos extraordinarios, pero este es un esfuerzo de no sólo tecnología, es dejar de lado la fotografía, el gran video, para hacer esto accesible.



(43:11) Los colores de GOB.PE, el color de la tierra, la infografía, cumple criterios de accesibilidad. No carga datos en regiones donde no hay mucha conectividad. Entonces, es una firme decisión de servir mejor.



Cuando se inició el coronavirus en el Perú y se registró el primer caso, teníamos necesidad de llegar a la ciudadanía de manera mucho más acelerada. Nos reunimos y lanzamos la primera página, como lo hicieron todos los países. ¿Cómo lo hicimos? En horas como el sector público y sector privado. Lo hicimos rápidamente, dibujando. Ya tenemos la página de la vacuna. Fue un gran aprendizaje en el camino.



Hemos creado también y lanzamos la plataforma “[facilita Perú](#)”, también pueden mirar el [video](#) de Facilita Perú. Espectacular, es como los formularios que vemos en Google, pero lo hacemos con entidades públicas. En 15 minutos puedo hacer mi formulario.

De hecho lo puedo aplicar a cualquier registro, libro de reclamos, denuncias, en fin. Y es muy sencillo, y sobre todo está dedicado a los gobiernos locales, que rápidamente levantaron sus mesas de pares digitales. Todo el mundo tenía esto, corriendo sobre una nube escalable.



Lanzamos el [bono 600](#). Su página web es súper simple, es una página informativa, resumida, que tiene a su lado un servicio digital de interacción para que el ciudadano sepa si le corresponde o no le corresponde el bono, en qué modalidad le corresponde cobrar, etc.

De la misma manera, la Campaña Nacional “[Pongo el hombro por el Perú: yo me vacuno](#)”



Consulta única del padrón de vacuna contra la COVID-19

Ingresar tus datos para saber si estás en el padrón:

Tipo de documento

Número de documento

Esta campaña también tiene un servicio digital de consulta única para la vacuna. Esta consulta única es muy sencilla: pongo mi documento de identidad y me dicen si estoy o no en el padrón, cuando me toca vacunarme, si estoy en la etapa de mayores de 80, 70, 60 años. Y a medida que van llegando las vacunas en el Perú se van cargando en este padrón único, que es muy sencillo de acceder a través de celulares.

(45:36) Así, en el Perú vemos desde antes de la crisis sanitaria una serie de pasos para transformar digitalmente los servicios públicos: la innovación, mesas de pago digital, para que la ciudadanía pueda tener una mejor percepción, para que podamos realmente lograr la transformación pública en favor de las personas. Hemos lanzado una serie de plataformas, está Certiadulto, el RUC digital, transformación digital en las regiones y también en el gobierno central.

¿Qué me gustaría que te lleves?

De este coloquio de Transformación Pública, me gustaría que te lleves estos mensajes:

- Cuestionar lo establecido, sin agotarnos, pensar que se pueden hacer las cosas mejor.
- Preguntar siempre a las personas.
- Cultura del “Hacerse responsable”: tomar nota de quien llamó, quien mandó el mail. Y me aseguro de que alguien le responda a ese ciudadano.

- *Cuestionar lo establecido sin agotarnos*
- *Preguntar siempre a las personas*
- *Cultura del “hacerse responsable”*



Todos los servicios de inicio a fin, digitales, pero pensados en las personas. Muchísimas gracias.

-Rafael Del Campo: Muchísimas gracias Marushka, estamos realmente impresionadísimos, en primer lugar, de lo empoderado que está el gobierno digital, o sea, realmente nos encontramos ante una autoridad. Entendemos que tu Secretaría es parte de la Presidencia, del Consejo de Ministros y por tanto está tremendamente empoderada ante el resto de la institucionalidad pública y han logrado efectivamente ordenar esta conversación y esta integración. En ese plano, para abrir la conversación, nos interesa saber en términos más finos, cómo lograron esta coordinación en las primeras etapas y como impulsaron la disciplina en todo el Estado en esta materia, entendiendo en que Perú las regiones tienen un peso muy significativo, las autoridades locales en Perú tienen más peso que en Chile, a nivel municipal y regional. Y además hay una tremenda dispersión en términos de intereses políticos que están muy manifestados en la cantidad de partidos que fueron a la elección nacional, entonces, ¿cómo se logró este ordenamiento inicial?

-Marushka: (49:14) Lo que les estoy mostrando son algunos entregables de un proceso que tiene un tiempo. La Secretaría de Gobierno Digital se creó el 2017, después del [Informe de Gobernanza Pública](#) de la OCDE. O sea, todo parte de un propósito. El propósito del Perú era unirse a la OCDE, por eso se hace el Informe de Gobernanza Pública y una de las grandes recomendaciones fue migrar del gobierno electrónico al gobierno digital, empoderar al gobierno digital en el centro de gobierno. A diferencia quizás de otros países, el Perú tiene la Presidencia de la República, la Presidencia del Consejo de Ministros, y los ministerios. Entonces, la Presidencia del Consejo de Ministros es el centro de gobierno y en el centro de gobierno se colocó la Secretaría de Gobierno Digital. Antes

existía la Oficina Nacional de Gobierno electrónico, cuyo líder tenía un rango de director, o sea, era una oficina. Esta oficina es absorbida y se crea la Secretaría de Gobierno Digital, que tiene un rango de Secretaría General. Para tener una idea, en el Poder Ejecutivo existen Ministros, viceministros y Secretario general. Es decir, tiene un tercer nivel de empoderamiento.

Segundo, se ejerce una rectoría muy importante. O seas después de que la OCDE dice: “hay que poner el gobierno digital en el centro de gobierno”, tenemos que impulsar el hecho de que la tecnología puede permitir el logro de los objetivos del país. Entonces construimos lo que existía en ese momento como el [Sistema Nacional de Informática](#), que databa del año 90. Ese año se creó un Sistema Nacional de Informática que en ese momento fue visionario, pero que obviamente, ya no contemplaba todo lo que tiene el gobierno y la transformación digital, y lo transformamos. Entonces, la Secretaría de Gobierno Digital tiene una rectoría. O sea, norma que emite la secretaría, hace que se cumpla hasta la última entidad pública en el Perú, en el gobierno regional, en el gobierno local, en las empresas del Estado, en los organismos autónomos. Por ejemplo, GOB.PE, no solo opera el Poder Ejecutivo. Les he mostrado ahorita los ministerios, pero también están organismos constitucionalmente autónomos. La Contraloría de la República, que es un organismo constitucionalmente autónomo, ya migró a GOB.PE. Entonces, no lo tenemos todo resuelto, claro está, no hay manera. Tenemos mucha brecha todavía en conectividad, en educación digital, en economía digital, pero estamos en este camino habiendo reconocido la importancia de la tecnología en la vida de las personas y en la vida y en el quehacer de nosotros en el trabajo como funcionarios públicos, y también como empleados del sector privado.

-Rafael: Gracias, para que conozcas a otros líderes en Chile, te voy a dejar con Claudio Reyes, que hizo la gran transformación en el área de seguridad social en Chile. Adelante Claudio y tu consulta de de Gobernanza de datos.

-Claudio Reyes: Quería si podías extenderte algo más sobre gobernanza de datos, ¿cómo ocurren? Bueno, algo ya has dicho de la importancia que tiene la Secretaría de Gobierno Digital, pero esto es todavía un problema aquí, porque concurre también la [SUNAT](#), Aduanas y Administración Tributaria del Perú, (en Chile el Servicio de Impuestos Internos y otras entidades), concurren todos a prestar sus datos. También lo pueden hacer privados, porque también hay datos privados. Y en el caso de Chile es muy claro que son de interés público. Pero están administrados por privados. O por ejemplo, hay algunas áreas restringidas, en la cual algunos pueden tener acceso a algunos datos o todos pueden tener acceso a todos los datos. El tema de interoperabilidad y gobernanza de datos, es para

nosotros todavía un tema, yo diría, no resuelto. Eso quería ver si nos podías entregar un comentario adicional. Muchas gracias.

-Marushka: (53:23) Nosotros hemos construido un tema de interoperabilidad, a partir de un decreto legislativo. Los decretos legislativos tienen rango de ley, el [Decreto Legislativo 1246-2016](#), ordenó, estableció, que las entidades públicas teníamos la obligación de intercambiar datos, interoperar datos, para no pedirle cosas a la ciudadanía. Entonces, lo deben haber estudiado en algún momento este asunto, nació con una ley, se implementó una plataforma y existe la obligatoriedad de colocar servicios públicos en esta plataforma de interoperabilidad para comenzar a intercambiar los datos. Hasta ese momento, es solamente el sector público. Cuando se crea el Decreto de Urgencia 006 y se designa que el alcance de la Secretaría de Gobierno Digital también podría llegar al sector privado, comenzamos a abrir esa oportunidad de interoperar datos con el sector privado.

¿Qué es lo primero que hemos hecho? Los invito a mirar también, la plataforma [GOPERU](#), en esa plataforma tenemos más de 600 mapas digitales de información georeferenciada del Estado, libre, puesta al servicio del sector privado, de la academia y de la sociedad civil. Y el sector privado también está colocando datos en esta plataforma, ¿para qué? Siempre con un propósito de mirar las brechas, por ejemplo, de conectividad. Tenemos brecha de conectividad. Entonces el Estado tiene la definición de llegar a ciertas regiones, el sector privado ve por dónde va a ir el Estado y va a cubrir la brecha. Esto recién lo hemos coordinado hace algunos meses en medio de la pandemia, por ejemplo, con la [Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía](#). Entonces, todas las actividades y empresas privadas que tenemos un objetivo común, lo primero que hemos hecho es organizar esta gobernanza de datos que tú comentabas, de la siguiente manera. Y aquí a quien le guste el tema de regulación, tenemos lo siguiente: el marco de gobernanza y gestión de datos en este caso particular del Estado, está organizado de la siguiente manera, con una estructura nacional de datos que prioriza los [datos estadísticos](#), los [datos geo-estadísticos](#), referenciados o georeferenciados, los datos personales y los [datos abiertos](#). Entonces hemos dado un impulso muy fuerte a los datos abiertos. Eso significa que es público, lo que muchos países tienen alrededor de los datos de la vacunación, los datos de el número de contagiados, el número de fallecidos, en el marco de la crisis sanitaria. Hemos abierto datos para tener una manera de intercambiar rápidamente con la ciudadanía. Pero ahora lo hacemos organizados, con la gobernanza a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital, con estos ámbitos. Y aquí creo que es importante dar este mensaje: el 2020 se crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, se crea como un sistema en el Estado, es un ecosistema. Significa un conjunto de actores unidos para un objetivo, en este caso: sociedad civil, academia, sector privado, sector público, ciudadanos unidos para la transformación digital. Ese es el Sistema Nacional de Transformación

Digital, que está escrito en una ley en el Perú. Pero este sistema, es un ecosistema de datos, donde está el DNI, para datos estadísticos, donde está el Sistema de Justicia para datos personales, donde está la Secretaría de Gobierno Digital para datos georeferenciados y para datos abiertos, y tiene un articulador que es la Secretaría de Gobierno Digital, para comenzar a movilizar.

¿Qué nos ha permitido esto? Tenemos hoy un Proyecto de ley para la [interoperabilidad del Sistema de Justicia](#), el sistema de reforma de la justicia y la obligatoriedad de interoperar datos entre la Fiscalía, el Poder Judicial, el Ministerio Público y el Ministerio de Justicia y todos los operadores de justicia a nivel nacional. Hay un proyecto de ley, con un fondo del BID para eso. También interoperar para prevenir la violencia contra la mujer, poblaciones vulnerables, niños y familia. Entonces, una vez que organizaste ese ecosistema de datos es más sencillo avanzar. Igual, un ecosistema para seguridad digital, para delincuencia, ciber inteligencia, ciber defensa y la ciberseguridad propiamente dicha, entre el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Defensa, la Dirección Nacional de Inteligencia, la Secretaría de Gobierno Digital están organizados de la misma manera. Finalmente, confianza digital, seguridad digital a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital, la protección del consumidor en entornos digitales, el [INDECOPI](#), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Y la protección de los datos a cargo del Ministerio de Justicia vía la [autoridad nacional de protección de datos](#).

Entonces, el Sistema Nacional de Transformación Digital es un conjunto de ecosistemas. La palabra clave aquí es articular, coordinar y ejercer rectoría. Hoy la Secretaría tiene opinión vinculante sobre la interpretación de normas, tiene opinión previa ante la implementación de cualquier proyecto de tecnología. Está escrito en la norma. Y esto es ahorita. Si es que de alguna forma cambia el líder de la Secretaría, cambia el gobierno, cambian las autoridades, entonces hay algo escrito que tiene que continuar. Claro, se puede cambiar igual con otra ley o con otro decreto supremo, pero yo creo que estamos en ese camino. O sea, nos hemos organizado para poder avanzar en esa línea y cerrar las brechas.

-Rafael: (58:55) Muchas gracias. Desde YouTube Carla González nos pregunta: cómo abordan el trabajo con las diversas comunidades, entendiendo que Perú es un pueblo con múltiples culturas locales e incluso idiomas. Entonces ¿cuál es la estrategia para llegar a las distintas culturas y percepciones locales?

-Marushka: Bien, creamos GOB.PE pensando precisamente en llegar a esas comunidades. También tenemos muchos críticos, gente que dice que no encuentra nada, yo que estoy acostumbrada y ya me sabía de memoria cómo entrar, me viene a cambiar la cosa.

Entonces comenzamos a pensar en el 80/20 y dijimos: ese 20% se va a quejar de que no están sus fotos, sus videos, de que es un portal aburrido el que hemos creado y que no satisface las necesidades. Pero pensamos en el 80% de las personas, en quien no tiene conectividad, el que tiene pocos datos: 3 soles de datos en su celular, no gran velocidad ni muchas gigas. Entonces tenemos que pensar en quien no entiende la tecnología. Se dieron cuenta: la búsqueda única para la vacuna, la primera búsqueda que se lanzó fue una búsqueda donde teníamos que llenar un montón de campos. Entonces ya se imaginarán a las personas mayores de 80 o 70 años, complicadas. Pero ahora no, abres, pones tu DNI, apruebas la política de privacidad y sabes en ese momento donde está. La cosa no funciona perfecta, porque las regiones tienen que mandar esta información para cargar en esta plataforma y eso es más complicado, va en la capilaridad. Pero esa es la apertura, porque hemos comenzado a mirar la política. Miren la política de gobierno digital, de transformación digital, está desde afuera hacia adentro del Estado. O sea, entender la necesidad de la ciudadanía hacia adentro del Estado. Una vez que tenemos el problema adentro, bueno: el ciudadano tiene esto, esto y esto, esto, ¿qué tenemos que hacer? Derogar esta norma, quitar este proceso, eliminar este trámite. Ahí es donde comienza la batalla, por eso es que la articulación, el proceso de convencimiento es importante.

-Rafael: Muchas gracias. Ahora entendemos. Tú has liderado este proceso durante 3 o 4 años, entonces ¿cómo has logrado sobrevivir ante este mundo tan cambiante de la política peruana?

-Marushka: (01:01:57) Mira, yo ingresé a la Secretaría el 2018 en enero. Y ahí no más hubo un cambio de gobierno, cambió el presidente. Entonces yo creo que estos 3 años y algo, creo que he podido de alguna manera, junto con mi equipo, lograr transmitir que esto no es un tema político. La tecnología, la transformación digital, el hecho de querer transformar el servicio público para servir mejor a la ciudadanía, no es un tema político. Quizás también poder explicar en palabras más sencillas, no tan complejas. No me escucharán decir palabras complejas sobre tecnología, sino confianza digital. Entonces quizás poder transmitir. Y eso es un reto que queda para la Secretaría hoy, para el nuevo cambio de gobierno: transmitir la importancia de la tecnología en la vida de las personas. Les contaba antes de entrar al seminario que cuando se presentó el informe de la OCDE en el Perú, me dijeron: te mando las alternativas de la carátula, ¿no? Entonces me mandaron lo típico que vamos a ver siempre o muchas veces, pero ojalá que cada vez menos, cuando vamos a un foro de transformación digital. Está la persona, el robot con el dedo, full tecnología. Y yo dije: no, eso no es tecnología, no es transformación digital. Y les comencé a mandar fotos de personas, las fotos que han visto en mi presentación: fotos de los ciudadanos. Pero algunos me decían: ¿Pero dónde está la tecnología? Está detrás y esas personas están sonriendo, porque hay algo que se hizo bien y les aseguro que ahí

hubo tecnología. Entonces, creo que esa mirada es la que quizás me ha permitido continuar. Y bueno, ese es el gran legado que espero que continúe en mi país más adelante.

-Rafael: Tú mostraste muy bien, una dimensión que hemos seguido, de los cambios normativos. Pero efectivamente la gestión del cambio se hace con las personas, en las organizaciones, en las capas medias de las organizaciones. Entonces, si nos puedes explicar un poco más cómo es el proceso intra organizacionales, llegado el minuto en que hay un alineamiento directivo, existe una norma, pero hay ene otros recursos que movilizar, principalmente la voluntad de las capas medias en las organizaciones. ¿Cómo lo logran?

-Marushka: (01:04:41) Cuando se entregó el informe de la OECD teníamos que invitar a las entidades públicas, entonces me ocupé de tener el celular de cada titular. Un titular es el jefe máximo de esa entidad. Y me puse a escribirle a cada uno. Literal, ahí hubo 80 personas. A cada uno, que por favor no fueran a dejar de ir, mira que la OECD, que la gobernanza, etc. Entonces, hasta el último día, estaba yo afuerita, porque tienes que dejar el celular durante la ceremonia, todo el evento vigilando que el evento funcionara bien. Estábamos con representantes de la OECD. Entonces, es importante establecer ese lazo de confianza para que el titular se compre el tema de transformación digital. Una vez que el titular lo hace, tenemos la figura del líder digital que acompaña al jefe de tecnología, que muchas veces, por muchos años, y eso todavía no ha cambiado, sigue siendo visto como el del soporte técnico, el que ve cuando se cae internet. Es un rol estratégico. Entonces, está el líder digital, está el de tecnología y han comenzado a tener mayor relevancia. Y estábamos un poquito más preparados cuando comenzó esta crisis, para ese cambio cultural. Y lo otro es un contacto permanente con todas las entidades públicas. Hoy, con esto de la crisis, por ejemplo, hemos lanzado una serie de [talleres de innovación digital](#). Todas las personas que nos están viendo y terminando este coloquio, pueden ir, es libre. Y para estar siempre presentes, cada mes o cada 15 días, dependiendo de cómo podamos hacerlo. También tenemos presentado el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. Vamos a presentar la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial. Estamos haciendo todo este evento sobre desarrollo, contenido, metodologías ágiles, investigación, algo quedará. Yo de verdad confío en que la persona que vaya a uno de estos talleres, las personas que están aquí se lleven algo, quédense con la última diapositiva, que son esas tres cosas que si se dan cuenta no tienen nada digital, solamente pensar en cómo transformamos las cosas.

-Rafael: Ahora bien, hacer transformación digital es sinónimo de cambiar procesos y por tanto, los roles de las personas cambian dentro de las organizaciones y se produce un gran

ahorro, no sólo en términos de medios, de papel, impresoras, etc. También en términos del tiempo de las personas. En Chile tenemos calculado de que al menos el 30% del tiempo de la administración pública está destinado a labores que se ahorran una vez que la transformación digital ocurre en los procesos institucionales. Entonces, ¿cómo logran la movilidad de esos trabajadores, reubicar a esos trabajadores en otras funciones y poner mayor énfasis en el servicio a la ciudadanía?

-Marushka: (01:08:32) Si se han dado cuenta, siempre comento la norma, el cómo lo llevamos con la tecnología, y cómo esto le importa a la gente. Porque yo puedo lanzar un mega decreto supremo y si al final, cómo les decía: ¡Qué aburrido es leer un reglamento de una ley! Entonces, comenzamos viendo esas definiciones disruptivas, por decirlo así, recuerden la técnica legislativa de ciudadanía digital, plataforma intuitiva, esas cositas que comenzaron a dejar algunas huellas en la reglamentación que hoy tenemos en digital. Y más o menos en mayo del año pasado, se lanzó un Decreto legislativo, una ley, que dice literal: las entidades públicas comenzarán a convertir los procesos administrativos para ser atendidos por canales digitales. Yo no me quedé tan contenta, dije, bueno ¿cómo lo vamos a hacer? Comenzamos a lanzar guías en GOB.PE para ver como armar algo rápido. Entonces, creamos [FACILITA](#), porque ninguna municipalidad o muchas tenían la problemática de que no iban a atender físicamente. Entonces comenzaron a sacar correos electrónicos como Mesa de partes. Entonces lanzamos este formulario. Entonces, hace un ratito el formulario para poder tener esa parte. Hoy se ha aprobado una ley, hace unas dos semanas, para las [Mesas de partes digitales y las notificaciones](#), que dice que las entidades públicas tienen la obligación de transformar digitalmente los servicios y los procedimientos administrativos. Entonces, comenzamos a pensar otra cosa, porque eso son procesos administrativos. Ir a visitar y mirar qué cosa podemos digitalizar. Es lo mismo que el interior de la entidad pública. ¿Cómo hacemos este flujo de procesos y dónde están los puntos de dolor de los funcionarios públicos? ¿Dónde la ve difícil? Marcado de papeletas, llenar el papel, la generación de los informes, el sellado. Esas cosas que son las que en realidad constituyen el día a día de la administración pública, se pueden hacer digitales. Claro, no hay nada perfecto, nos hemos equivocado mucho. En muchas cosas hemos aprendido, hemos tenido días muy cansadores, pero siempre hemos estado con ese ánimo, de que esto tiene un propósito y como tiene un propósito estaremos ahí hasta el final. Y hemos vivido varios cambios de autoridad. Entonces, creo que estamos preparados para que esto continúe.

Como último mensaje, es que si solamente lo vivimos nosotros dentro de la entidad pública, esto puede caer. Entonces, tenemos que pensar en la capilaridad, tenemos que pensar en que la ciudadanía exija cada vez un mejor servicio, que la ciudadanía no acepte nuevamente una plataforma que se caiga en tres días, un día. Que exija, que reclame,

pero esa ciudadanía vigilante, exigente que ya no acepta dar marcha atrás a lo digital es lo que creo permitirá que continuemos avanzando.

-Felipe Vera: Muchas felicitaciones por la excelente presentación. Desde el punto de vista de la articulación y rectoría, ¿cuáles serían las principales lecciones aprendidas para tu país?, y ¿cuál es tu visión para el futuro de la región, respecto a la transformación digital?

-Marushka: (01:12:52) Hemos comenzado hablando de que todo esto se trata de personas, del ciudadano que necesita ser atendido, del funcionario que necesita aliviar su trabajo, de la manera que necesitamos de re enamorarnos del servicio público. En ese sentido es la articulación y la rectoría, se tienen que ejercer, desde mi opinión, de una manera humilde. No es que yo soy el rector y yo digo y así tiene que ser, no, eso no funciona. Lo que funciona es que saco un norma y digo: ahora las entidades públicas tendrán que hacer A, B, C, D o E, pero desplazo a un equipo para acompañar a esa entidad pública. Primero, para que entienda qué significa ese decreto supremo. ¿Por qué está escrito así?, ¿quién se lo inventó?, ¿cómo salió?

El decreto supremo de la Ley de Gobierno Digital se hizo en varios talleres, fuimos a todas las regiones a preguntar. Las municipalidades nos decían: ¿cómo yo voy a implementar algo si yo no tengo un servidor, no tengo un especialista? Para eso es FACILITA PERÚ, para darles apoyo y que la municipalidad no necesite nada más que armar rápidamente su formulario para poder salir. Entonces la rectoría es convencimiento, es sensibilización, es la norma, la obligación, pero también es el acompañamiento y la articulación. Es cuestión de psicología. Es cuestión de entender, ¿quiénes se van a sentar en esa mesa?, ¿por qué razones te diría: no voy a cumplir esa norma? o no estoy de acuerdo, y también dar pase a escuchar, porque no todas las cosas son perfectas. Sacamos el reglamento de la ley y nos escribe un gremio y nos dice: “Creo que en este artículo se puede escribir mejor” “Súper, ¿dime cómo lo hacemos?” Entonces en el próximo reglamento que hagamos, mejoramos esa redacción, para que quede más claro, para que sea más habilitadora. Un ejemplo: [NUBE Perú](#), que está escrita en el Reglamento de la Ley de gobierno digital, considera la plataforma como servicio, infraestructura como servicio. Nos olvidamos de software como servicio. Entonces nos llamaron: “¿Y el software como servicio?”, les confieso, literal, se nos pasó, nos olvidamos, entonces lo incluiremos en el siguiente reglamento. Pero siempre escuchar y estar abierto. Esto también es un tema muy importante: que cuando lanzamos una página web, una página informativa, una página de orientación en GOB.PE, en todas tú vas a ver una manito para arriba, como decir “me gusta” o “no me gusta”, manito para arriba o para abajo. Entonces, así estamos en GOB.PE. Entonces, manito para arriba, es “me sirvió tu servicio” y manito para abajo, “no me sirvió tu servicio”. Y eso es público. Entren ahora a una página de GOB.PE, y van a ver 5.000 me gusta y 1.500 no me

gusta, y esos “no me gusta” se gestionan a través de una plataforma. Llega un “no me gusta” y se le asigna a alguien para que lo resuelva. Entonces, eso creo yo que es importante: medir, convencer, inspirar de una forma, para hacer rectoría. No sólo es sacar una norma.

-Felipe Vera: ¿Y cuál es tu visión, Marushka, de la región en transformación digital?

-Marushka: (01:16:17) Yo creo que nos podemos ver como una región más unida, tenemos muchos grupos de articulación. Estamos con Chile, con Méjico, con Uruguay, con Colombia. Estamos con todos los países que se encuentran en la Red de gobierno digital para Latinoamérica y el Caribe, en el foro de CEPAL, de la ONU. Esos espacios de cooperación son importantes, para intercambiar iniciativas, aprender del otro país, porque nos parecemos mucho. Entonces, hay que reconocer, aplaudir el avance del resto de los países y también valorar lo que tenemos en nuestro país, eso es muy importante. No es fácil hacer estas cosas, porque además siempre te acompaña la crítica al funcionario público, entonces no es fácil. Y creo que nos vemos como una región unida, como una región más digital, como una región resiliente en temas digitales, como una región que intercambia buenas prácticas y que aprovecha las tecnologías disruptivas. Como una relación de cooperación interna e internacionalmente. Ahora, estamos en un grupo de chat con una persona de una gobernación de Colombia, que me escribió y me dice: “Nos vamos a presentar a un proyecto del BID, pero necesitamos tres países” Está Argentina, si no me equivoco, y está Colombia. Entonces, en cuestión de horas, a las 11 de la noche, nos comunicamos y ahorita ya estamos a punto de presentar la aplicación a postulaciones a fondo. No nos conocemos, pero estamos intercambiando y tenemos la misma necesidad. Entonces, nos veo como una región mucho más activa y que marca la ruta en estas líneas.

-Roxana Donoso: Bueno, felicitarte de pié. Me impresiona mucho porque si bien es cierto que tú estás apoyada por un aparato legislativo, nosotros estamos llenos de leyes que son letra muerta y que en el fondo, aún cuando puedan tener mucha inteligencia, no son operativas. Por lo tanto, aquí yo quisiera destacar que hay un trabajo tremendo, y que tienen una gran capacidad de convencer a las instituciones y a la ciudadanía en 3 aspectos: seducir, resiliencia y resistencia. Porque me imagino todas las cosas que tienen que haber pasado para llegar a este nivel. En ese sentido, Marushka, has podido gestionar el espíritu en el equipo que trabaja, no sé cuánta gente será, porque en el fondo el líder de un proyecto como este, el que está a cargo del servicio, es clave para sostener todo. Entonces, ¿cómo has podido gestionar este equipo en términos de habilidades blandas? Porque en tecnología puede haber muchísima formación, títulos de todos los lados del mundo, pero aquí lo que estamos viendo es mucha habilidad blanda.

-Marushka: Bueno, eso no es fácil Roxana, de hecho no lo tenemos resuelto. De hecho siempre estamos discrepando. Por ejemplo, el equipo que se fue en sólo interoperabilidad y con toda esta experiencia técnica pura, choca con el equipo que llega y dice: “vamos con los sprint, coordinación diaria, tenemos que sacar esto, y bórrame todos esos datos en este formulario, porque esto no es fácil para el ciudadano”. Entonces esto no es sencillo. Y creo que no solamente en el sector público, también en el sector privado. Se nos ha unido un equipo muy comprometido, no es sencillo retener ni atraer talento al sector público. O sea, el sector público tiene una especie de valor intrínseco que es: cualquier cosa que tú hagas en el sector público, sobre todo en este tipo de roles, impacta en muchas personas. Entonces, eso es algo que yo creo que puede atraer a gente que probablemente al trabajar en el sector privado gana más, mucho más reconocidos, mucho más estabilidad a nivel político, entonces no es sencillo. Yo creo que hemos logrado algunas cosas importantes, como dar resultados para los ciudadanos, que luego volvamos a contar. Estos grupos de chat son importantes, los cumpleaños, vender el valor de un equipo a otro. Nosotros somos tres equipos: el equipo de regulación y políticas, que son abogados o informáticos que conocen de legal. Está el equipo de tecnología que hace seguridad, que son más estructurados en conocimiento no complejo de la tecnología, y el equipo de servicios e innovación digital que son los que ponen el chantilly a la torta, la cereza. Ese ciudadano finalmente va a tocar ese servicio, pero ese servicio, ¿cómo lo tocas? Yo creo que es lo importante. Entonces, hay que inspirar permanentemente, como yo les decía, cuestionar las cosas sin agotarse. O sea, estar permanentemente en una vigilia, de ser mejor y retribuir, reconocer el avance, el valor.

Miren lo complejo del sector público. Ayer se ha lanzado un [libro sobre el tema del talento y lo digital en el sector público](#), ahí al final se los puedo pasar. Se ha lanzado ayer por el BID. porque tú tienes el servidor público de carrera, el que ha visto pasar a todos. Entonces, hay que valorar esa experiencia y como la transformas en disruptivo. También llega el que trae proyectos y que llega con todas las ganas. Les comento que al comienzo, en el equipo de innovación comenzaron a pasarse sus correos electrónicos. Les dije que tenían que pasar por el Sistema de Trámites, vía informe. Me miraron y dijeron: “el Sistema de Trámites” Entonces, entraron al Sistema de Trámites, de la firma digital, y se querían morir. Entonces, convive lo estructurado con lo disruptivo. No es fácil, no me atrevería a dar ninguna fórmula, simplemente hay que vivirlo y hay que creer en lo que uno hace, tener ese propósito en lo que uno hace, confiar en que las cosas van a salir bien.

-Roxana Donoso: (01:23:53) Un último comentario, es muy impresionante el apoyo que recibieron del BID, no sé si otro país, ha recibido un apoyo de esas dimensiones. Por lo tanto sigo entendiendo que hay mucha seducción acá, porque además los coreanos, yo creo que vas a tener que hacer un coach para todos los latinoamericanos.

-Marushka: El gobierno de Corea es lo máximo. Ellos nunca van dos veces al mismo país. De hecho ya nos habían dicho que no, y yo les dije: “no, por favor, nuestro país lo necesita”. Estuvimos con todos los equipos, se tuvieron que ir en medio de la crisis, se terminó el convenio. Y de verdad, todo mi aprecio a ese equipo, hemos estado de madrugada haciendo el convenio. De verdad, el Ministro del Interior firmó y nos mandaron la foto. Luego firmó la Presidenta del Consejo de Ministros. Y con el BID tenemos una super relación, con ellos tenemos cerca de 600 millones de dólares invertidos en diversas iniciativas estructurales de las entidades públicas. Y ahora con la Ley de Gobierno Digital, tenemos que entrar a opinar para hacer la cosa organizada, ordenada, no burocrática, para que no estemos duplicando plataformas. Pero también nos está apoyando la [CAF](#), el banco de desarrollo para latinoamérica. Estamos firmando ahorita un acuerdo para incubar en el Laboratorio de Gobierno Digital proyectos para la activación económica. Tenemos el apoyo de los ex alumnos del MIT. Hace poco hicimos una Hackathon, nos ofrecieron el apoyo para hacer coaching a estos equipos. Hoy lanzamos la Red de innovadores digitales del Estado, para salir adelante con quien quiera apoyar y quiera inspirar y dar ese poquito extra. Y en general la cooperación económica, muy bien esa Red de Gobierno Digital para Latinoamérica y el Caribe. Les aseguro que no conozco a muchas personas de ahí, solamente de manera digital, como a ustedes, pero han podido apoyar al Perú. Hemos tenido un intercambio de 4 días con [Aura Cifuentes](#) de Colombia. [Román Yosif](#) de Chile, con [Siim Sikkut](#) de Estonia, Elizabeth Blandón del [SENA](#) de Colombia. Eso es integración. Creo en la integración para aprovechar las buenas prácticas de los otros países también.

-Macarena San Martín: (01:26:55) Solamente quería agradecer la enorme presentación que nos ha hecho Marushka, porque desde mi perspectiva nos has mostrado cómo humanizar una transformación digital. Y de hecho eso es parte de tu tremenda enseñanza: mostrar a las personas, ponerle esa cuota de humanidad a las enseñanzas finales, a lo que nos dejas al final de tu presentación, así que lo agradezco enormemente. Eternamente agradecidos.

Les comento de nuestro siguiente coloquio y que haremos cambios a raíz del ataque que recibimos hoy por primera vez. Nuestro siguiente invitado será el senador Kenneth Pugh, quien ha estado impulsando fuertemente los temas de ciberseguridad desde lo legislativo. Nos hablará sobre el ecosistema de transformación digital en el Estado. Nos vemos en dos semanas más. Agradecemos la presencia de Marushka nuevamente. Porque esto no es tecnológico, es de personas. El aplauso de todos los que estamos aquí y quienes nos siguen por YouTube y los esperamos el 28 de mayo. Toda la información está en nuestro sitio web.