



Tema 5

Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital



Tema 5: Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital

A principios del año 2020, el Perú y el mundo se vieron confrontados por la pandemia de la COVID-19. Esta situación resultó en pérdidas irreparables para muchas personas, quienes, debieron continuar con sus vidas. Cómo enfrentar esta realidad en medio de una cuarentena y el distanciamiento social se convirtió en un desafío; y surgió la necesidad de encontrar soluciones ágiles y efectivas, es en esta circunstancia que se reafirmó que la **transformación digital** era el camino para lograrlo.

En este tema se encuentran conceptos sobre la innovación digital en el sector público, la importancia de contar con un Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, un mecanismo para alcanzar la transformación a través de la experimentación en la innovación, junto con algunas experiencias que se han llevado a cabo.



Logro de aprendizaje:

Reconocer el rol e importancia del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital para promover la innovación colaborativa en el sector público.



Contenidos:

- 5.1. Innovación digital en el sector público
- 5.2. Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital
- 5.3. El Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital en la práctica

5.1. Innovación digital en el sector público

Como es de conocimiento general, durante la pandemia se experimentaron de manera acelerada numerosos cambios en los servicios del Estado, destinados a atender diversas necesidades de la ciudadanía relacionadas a temas de salud, transporte, seguridad, entre otras. Por parte de las entidades también existía una preocupación latente debido a la **falta de recursos para mantener una gestión activa, ordenada y segura**. El equipo de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, identificó este problema y comenzó a trabajar en una solución, iniciando un proyecto de innovación para digitalizar trámites y servicios, lo que posteriormente se conocería como Facilita Perú, la Plataforma integral de solicitudes digitales del Estado peruano.



Para comprender por qué **Facilita Perú** se planteó como una solución innovadora, se partirá por identificar el concepto de innovación digital en el sector público, las características que se debe promover en las entidades y las competencias que deben desarrollar los servidores civiles para aprovechar al máximo las oportunidades del mundo digital.



5.1.1. ¿Qué se entiende por innovación digital en el sector público?

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE - 2014), la innovación en el sector público se define como una **nueva idea que sirve para crear valor público**. Geoff Mulgan, líder de Nesta, añade una mirada de proceso en la innovación, esta se centra en la **generación, desarrollo y aplicación** de ideas concretas que benefician a la sociedad. Mientras que, en el contexto regional, el Laboratorio de Gobierno de Chile destaca las capacidades del Estado para lograrlo, y es así como menciona que **la innovación en el sector público implica realizar cambios significativos en los servicios gubernamentales**, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía y aprovechando las capacidades de las instituciones del gobierno.

Importante

En un entorno cambiante y digital es esencial que las organizaciones gubernamentales sean flexibles y tengan la capacidad de adaptarse continuamente (Kattel, 2022).

La innovación requiere de un entorno adecuado que promueva la colaboración y la interacción en los procesos de toma de decisiones. A esto, se le conoce como “ecosistema de innovación” y según Granstrand & Holgersson (2020), comprende elementos interrelacionados esenciales como: actores, actividades, recursos, instituciones y conexiones.

En el caso de la plataforma Facilita Perú, se evidencia la presencia de un **ecosistema de innovación adecuado**, ya que en el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital se llevó a cabo diversas actividades de colaboración como la realización de entrevistas con entidades públicas en otros países que habían tenido experiencias similares, videoconferencias con representantes de municipalidades distritales y provinciales, gobiernos regionales y ministerios. Todo esto con el propósito de comprender las necesidades reales y generar valor público.

5.1.2. ¿Qué características favorecen la innovación en las entidades públicas?

Las entidades públicas deben fomentar la colaboración y la interacción entre el entendimiento de las necesidades o problemas de la ciudadanía y los procesos creativos para su solución. Además, deben estar dispuestas a respaldar y promover propuestas innovadoras que puedan surgir tanto desde su propia institución, de sus equipos, así como de organizaciones y empresas que consideren las necesidades de la ciudadanía en el centro de sus decisiones.

Para lograrlo, es esencial que sus acciones se encuentren enmarcadas en diversos principios, como son los de enfoque en la ciudadanía y colaboración multisectorial. Todo proyecto de innovación en el sector público se fortalece de la capacidad de conocer las necesidades reales de la población de manera cercana, oportuna y veraz; así como de la colaboración con la academia, el sector privado, la comunidad y la sociedad civil.

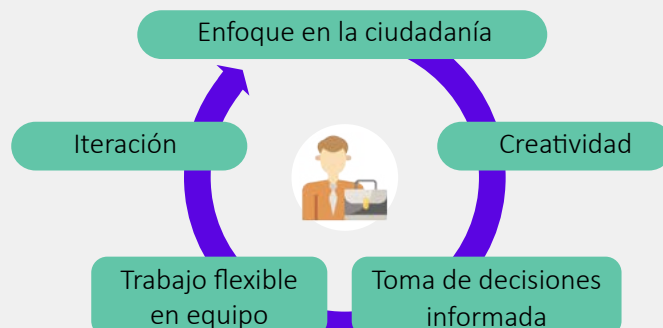
Siguiendo el caso de Facilita Perú, la capacidad de establecer una cultura de innovación también se presentó como un desafío. Como se recordará, durante la pandemia, el estado emocional de toda la población era desalentador, incluyendo a los servidores públicos. Sin embargo, a pesar de ese contexto, gracias a un liderazgo resiliente, se pudo movilizar a un equipo de personas para que trabajara intensamente y de forma virtual para encontrar una solución accesible, sencilla y, sobre todo, valiosa para el ejercicio de la ciudadanía digital. El entorno en el que se desarrolló el proyecto de Facilita Perú tuvo las siguientes características que son clave para que las entidades puedan promover proyectos de innovación digital:

- Apertura
- Transparencia
- Enfoque al ciudadano
- Uso de tecnología

5.1.3. ¿Qué habilidades y actitudes personales promueven la innovación?

Los servidores civiles y la ciudadanía tienen el reto de desarrollar o fortalecer ciertas habilidades y actitudes clave que les permita impulsar, formar parte o implementar proyectos de transformación digital.

Gráfico N° 15: Habilidades y actitudes clave del servidor público



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta una descripción de cada una de ellas, junto con los desafíos enmarcados en el servicio público:

Tabla N°5: Descripción de habilidades y actitudes clave del servidor público

Habilidades	Descripción	Desafío del servidor público
Enfoque en la ciudadanía	Implica poner las necesidades y expectativas de la ciudadanía en el centro de todas las decisiones y acciones gubernamentales.	Empatía para comprender las preocupaciones, necesidades, motivaciones y frustraciones de las personas, así como la disposición para adaptar políticas y servicios en consecuencia.
Creatividad	Capacidad para generar ideas nuevas y originales que permitan enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades de manera innovadora.	Apertura mental, disposición para explorar soluciones no convencionales y tomar riesgos calculados.
Toma de decisiones informada	Capacidad de comprender, analizar y tomar decisiones basadas en datos cualitativos y cuantitativos de manera efectiva.	Curiosidad para explorar y comprender datos, así como la voluntad de tomar decisiones basadas en evidencias.
Trabajo flexible en equipo	Capacidad de colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios, adaptándose a las necesidades cambiantes de los desafíos.	Colaboración abierta, comunicación efectiva y disposición para trabajar con personas de diferentes contextos y perspectivas.
Iteración	Capacidad de revisar y mejorar constantemente proyectos y procesos en función de la experimentación y la retroalimentación.	Curiosidad para buscar formas mejores de hacer las cosas y resiliencia para afrontar y aceptar los posibles fallos, aprender de ellos y seguir avanzando.

Fuente: Elaboración propia



El equipo de Facilita Perú aplicó cada una de estas habilidades al cocrear la plataforma junto a un equipo multidisciplinario y multisectorial. Actualmente, la interacción se mantiene como una variable en el proyecto, especialmente cuando se incorporan nuevos servicios, los cuales pueden requerir de diversas mejoras, exigiendo así un continuo aprendizaje para seguir innovando.

5.2. Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital

Para conocer el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital como mecanismo de colaboración que permite contar con servicios públicos innovadores destinados a resolver problemas de la ciudadanía, se presenta su propósito y ejes de gestión.

5.2.1. Objetivos

Sabiendo que la innovación digital en el sector público es crucial para adaptarse a un mundo actual, el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital se convierte en “un mecanismo para cocrear, producir, innovar, prototipar y diseñar soluciones tecnológicas y servicios digitales con las entidades públicas; y fomentar el desarrollo del talento digital y de una sociedad digital, con la colaboración de la academia, sector privado, sociedad civil y ciudadanos.” Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGD.

Su creación tiene como finalidad facilitar y fortalecer la generación de espacios de innovación multicultural e interinstitucional, donde se puedan desarrollar proyectos de valor público. Esto se logra mediante dinámicas de colaboración entre los diversos actores del ecosistema digital mencionado anteriormente, permitiéndoles aprovechar la experiencia y perspectiva de cada sector.

5.2.2. Gestión de trabajo

La gestión del Laboratorio se realiza en base a 3 ejes que trabajan de manera integrada.

- La **activación de desafíos públicos**, que consiste en crear espacios para que los diferentes actores colaboren para identificar y priorizar las necesidades de la ciudadanía.
- De las necesidades priorizadas, se inicia el proceso de diseño para la materialización de soluciones innovadoras a través de proyectos digitales con un enfoque en la experimentación. A esto le llamamos **incubación de proyectos digitales**.
- El tercer eje corresponde al **impulso del talento digital**, el cual busca desarrollar habilidades para llevar a cabo proyectos exitosos en el contexto de la transformación digital, así como aportar al ejercicio pleno de la ciudadanía digital.

Gráfico N° 16: Ejes de gestión del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital



Fuente: Secretaría de Gobierno y Transformación Digital



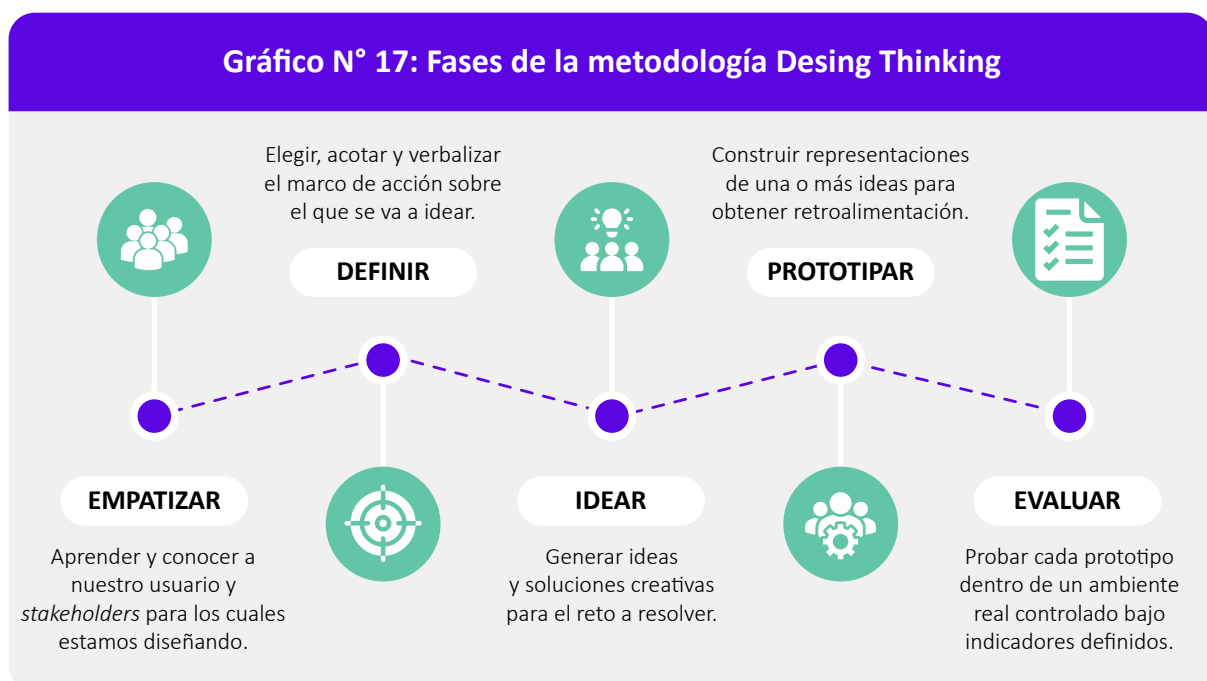
5.3. El Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital en la práctica

El Laboratorio basa sus actividades en una metodología de diseño centrado en las personas, cuenta con experiencias de innovación digital implementadas y tiene oportunidades de participación para los servidores públicos y ciudadanía en general, los cuales se comparten a continuación:

5.3.1. Metodología de pensamiento de diseño (Design Thinking)

Para la gestión de proyectos y generación de ideas innovadoras, el Laboratorio aplica la metodología de pensamiento de diseño (Design Thinking), cuyo propósito se centra en comprender y atender las necesidades reales de la ciudadanía, poniéndola en el centro del proceso al diseñar sus productos o servicios digitales innovadores. Comprende las siguientes fases:

- **Empatizar:** consiste en aprender a conocer a nuestros usuarios y partes involucradas para los cuales se está diseñando. Se usan herramientas de recopilación de información cualitativa, como entrevistas u observación etnográfica; y de información cuantitativa, como encuestas.
- **Definir:** consiste en elegir, acotar y verbalizar el marco de acción sobre el que se va a plantear soluciones creativas.
- **Idear:** consiste en generar ideas y soluciones creativas para el reto a resolver.
- **Prototipar:** consiste en construir representaciones de una o más ideas para obtener retroalimentación de las personas para quien diseñamos una solución.
- **Evaluar:** consiste en probar cada prototipo diseñado para la ciudadanía dentro de un ambiente real controlado bajo indicadores definidos.



Fuente: Adecuación de British Design Council (2005)

Para iniciar con el proceso de diseño, el equipo responsable del proyecto Facilita Perú, **empatizó** con las dificultades que tenían los funcionarios al digitalizar sus trámites de manera organizada y segura, identificando que algunos utilizaban correos electrónicos, otros recurrían a formularios gratuitos externos, e incluso, no contaban con ciertos servicios. A partir de esto se realizó el proceso de **definición**, y se llegó al desafío de reducir la carga operativa al digitalizar trámites y servicios a fin de que las instituciones se centraran en brindar valor a la ciudadanía.

Gradualmente, se dio inicio al proceso de **ideación**, generando numerosas propuestas que se simplificaron para que los servidores públicos no requirieran, entre otras cosas, de conocimientos ni recursos digitales complejos para su gestión.

Ejemplo

El 22 de julio de 2020 cuatro municipalidades implementaron, previa evaluación de su prototipo, el primer trámite en Facilita Perú, pasando de la atención de la mesa de partes mediante correo electrónico a un servicio digital más eficiente.

Hasta el año 2023, esta plataforma cuenta con más de 14 000 entidades usuarias y ha recibido más de 1 millón de solicitudes ciudadanas en total. Como principio de la metodología de pensamiento de diseño, se continúa explorando nuevas funcionalidades para mejorar la labor del servidor público y, por ende, optimizar la experiencia de la ciudadanía.

5.3.2. Experiencias de innovación digital del Laboratorio

A continuación, se presentan otras experiencias desarrolladas por el Laboratorio:

• Página oficial sobre coronavirus en el Perú:

Esta plataforma se lanzó durante la emergencia sanitaria de la COVID-19 y se desarrolló en un período de tan solo 48 horas. Entre sus múltiples servicios, ofrece la posibilidad de realizar un triaje digital con recomendaciones de cuidado, proporciona información crucial sobre la COVID-19 dividida por sectores y permite la consulta única de vacunas bajo la denominación “Pongo el hombro”, entre otros servicios. Esta plataforma recibió apoyo de empresas tecnológicas y ha registrado más de 250 millones de visitas. Además, se actualizaba constantemente a medida que la pandemia evolucionaba, con el objetivo de mantener a la ciudadanía informada.

gob.pe | Plataforma digital única del Estado Peruano

Buscar en gob.pe

[Inicio](#) > [El Estado](#) > [MINSA](#) > [Telesalud](#) > Obtener servicio de teleconsulta con un profesional de la salud

Obtener servicio de teleconsulta con un profesional de la salud

Podrás obtener un diagnóstico y tratamiento mediante una receta médica por parte de un profesional de la salud (médico, obstetra y odontólogo), sin salir de casa, a través de la teleconsulta utilizando tu computadora o teléfono.

Mediante este servicio podrás contactar con un profesional de la salud si:

- Tienes algún dolor.
- Tienes problemas emocionales que afectan tu salud o tu entorno familiar.
- Algún integrante de tu familia tiene problemas de salud.

Hazlo en 2 pasos:

- 1** Ingresa a Teleatiendo o comunícate con tu centro de salud

Enlaces relacionados

- [¿Qué es Telesalud?](#)
- [Red Nacional de Telesalud \(RNT\)](#)

¿Te sirvió el contenido?

632 (Yes) 90 (No)



- **Índice de Innovación Digital:**

Es una herramienta de medición que evalúa el nivel de madurez en innovación digital de las entidades públicas, proporcionando un diagnóstico y recomendaciones basadas en 5 dimensiones de análisis. Fue diseñada en un proceso colaborativo junto con entidades públicas y privadas y cooperación internacional.

Su objetivo es establecer una línea base sobre la que las entidades puedan planificar su proceso transformativo e identificar buenas iniciativas locales que podamos escalar a nivel nacional.

En la Plataforma digital única del Estado Peruano -Gob.pe- se encuentran más experiencias como las que se vienen desarrollando para mejorar el Talento Digital en la ciudadanía, se brinda además capacitación a más de 60 000 ciudadanos a nivel nacional en materia de gobierno y transformación digital.

5.3.3. Oportunidades de participación

El Laboratorio pone a disposición diversos espacios, programas, plataformas, y otros esfuerzos para promover la participación del servicio civil y de la ciudadanía en general. A continuación, se muestra el detalle de alguno de ellos:

- **Red Nacional de Innovadores Digitales:** es una comunidad diversa de personas con interés común en la innovación provenientes de los sectores público, privado, academia y sociedad civil. Mediante esta red se genera colaboración para contribuir con mejoras en los servicios digitales que proporcionamos a los ciudadanos. Si tienes interés en participar, puedes inscribirte.
- **Red Nacional de Laboratorios de Innovación Digital:** es una comunidad que une esfuerzos descentralizados, crea soluciones articuladas y promueve buenas prácticas, construyendo un ecosistema digital ágil y talentoso que impacta en el desarrollo nacional. Si cuentas con un espacio de innovación en tu entidad, puedes inscribirlo para ser parte de la red.
- **Participa Perú:** es una plataforma que permite enviar propuestas para el logro de objetivos nacionales y participar en la toma de decisiones sobre el desarrollo del país, involucrando a la sociedad civil, sectores público y privado, academia y ciudadanía.

Resumen

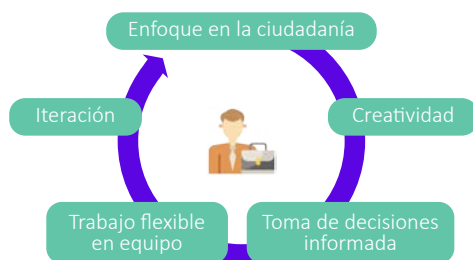
LABORATORIO DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



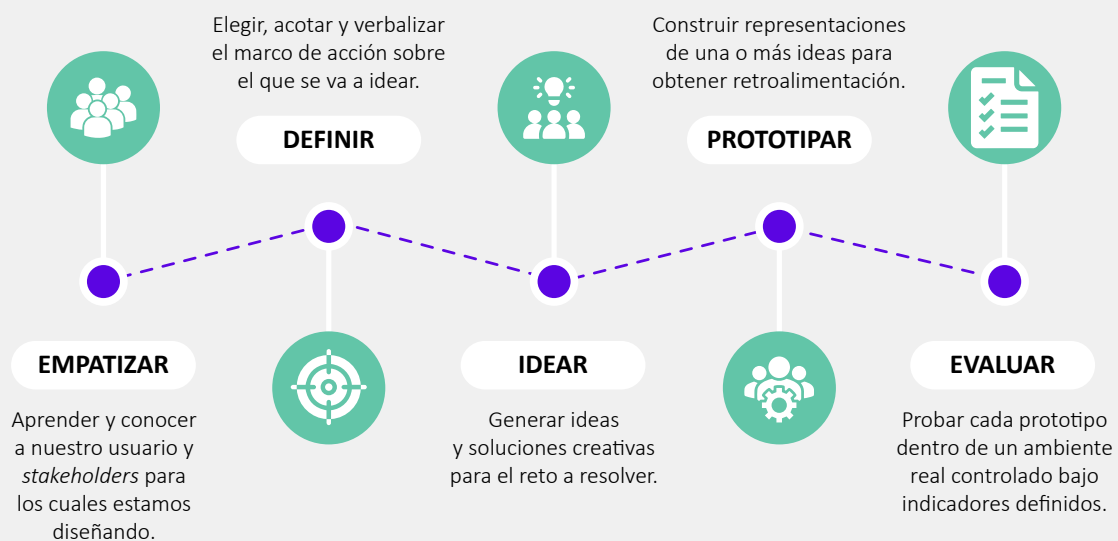
La innovación pública se define como "una nueva idea que sirve para crear valor público" (OCDE, 2014)

Requiere un ecosistema de innovación que interrelacione actores, actividades, recursos, instituciones y conexiones. (Granstrand & Holgersson, 2020)

Habilidades y actitudes clave del servidor público



Metodología de pensamiento de diseño (Design Thinking)



Fuente: Adecuación de British Design Council (2005)

Característica de las entidades públicas



Fomentar una cultura que promueva la innovación, la colaboración, la experimentación y el aprendizaje constante.

CAPACIDAD

APERTURA

TRANSPARENCIA

ENFOQUE AL CIUDADANO

USO DE TECNOLOGÍA

Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital

Mecanismo para cocrear, producir, innovar, prototipar y diseñar soluciones tecnológicas y servicios digitales con las entidades públicas; y fomentar el desarrollo del talento digital y de una sociedad digital, con la colaboración de la academia, sector privado, sociedad civil y ciudadano (Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGDI).

Activación de desafíos públicos

