



UNIVERSIDAD  
**SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**Carrera de Arte y Diseño Empresarial**

**DISEÑO DE VIDEO INFORMATIVO SOBRE LOS  
BENEFICIOS DE GOB.PE DIRIGIDO A  
FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE ORIENTAR  
PARA PREVENIR LA MALA PERCEPCIÓN DEL  
ESTADO**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Arte y  
Diseño Empresarial**

**CAMILA ROBLES GAMBOA  
ORCID 0000-0001-5910-2536**

**Asesor:**

**Rafael Ernesto Vivanco Alvarez  
ORCID 0000-0001-8279-7647**

**Ruperto Pérez Albela Stuart  
ORCID 0000-0001-9281-2206**

**Lima – Perú  
2021**

## Resumen

En la presente investigación se analiza y evalúa la necesidad del ciudadano en recibir información precisa sobre orientación en determinados trámites y servicios brindados por el Estado peruano y la responsabilidad de las instituciones públicas para transformar el contenido que se ofrece actualmente en sus canales digitales de manera simple, ordenada y accesible.

Por ello, se realizó un análisis del problema, evidenciando que la falta de orientación, la mala exposición de los temas y el mal diseño de la información expone a la ciudadanía a acudir a medios presenciales para obtener información, alargando innecesariamente el la realización de cada procedimiento administrativo congestionando los canales de atención.

Es así que se plantea el diseño de un video animado dirigido a los funcionarios encargados del proceso de migración de cada entidad pública -gobiernos regionales, municipalidades, ministerios, instituciones públicas, etc- para motivarlos hacia un esfuerzo mayor que es el de facilitar la vida al ciudadano poniéndolo al centro del servicio, el cual consiste en explicar los beneficios de migrar de sus propias páginas web -en su mayoría sin una estructura lógica- hacia el portal gob.pe en donde se reúne todo el quehacer del estado para informar de manera puntual al ciudadano quien merece la mejor atención posible.

Palabras clave, diseño gráfico, estado peruano, video animado, servicio.

### **Abstract**

In the following investigation it is analyzed and evaluated the citizen's need of receiving accurate information about public services and procedures and the responsibility of public institutions to transform the current content available on their digital media to a simple and accessible way.

Analysing the problem, it was shown that the lack of orientation, the difficult explanation about these procedures and the bad information design exposes the citizens by making them turn to physical channels of information, taking more of their time to achieve their goals and saturating these channels.

This is why it is presented the project to design an animated video aimed to the public servers in charge of the migration process of every public institution - regional and local governments, ministeries, and more- to motivate them to make a bigger effort in order to make the life of the citizens more easy, putting him in the center of the services, showing them the benefits of the migration towards Gob.pe, the platform that centralizes everything in the peruvian government, in order to inform in an accurate and simple way every citizen, because they deserve the best attention possible.

Keywords graphic design, peruvian government, animated video, public service.

## Índice general

|   |    |
|---|----|
| <b>Resumen</b>  | 1  |
| <b>Abstract</b>   | 2  |
| <b>Capítulo I</b>   | 10 |
| Introducción.   | 10 |
| Descripción del Problema Encontrado.                      | 11 |
| Moodboard del problema.                                   | 12 |
| Problema principal.                                       | 13 |
| Problemas secundarios.                                    | 13 |
| Justificación de la Investigación.                        | 13 |
| Pregunta de Investigación.                                | 15 |
| Hipótesis.  | 15 |
| Análisis de los Actores.                                  | 15 |
| Ciudadanos que acuden a las entidades públicas.           | 15 |
| Funcionarios de comunicaciones de las entidades públicas. | 15 |
| Funcionarios de tecnología de las entidades públicas.     | 16 |
| Equipo de Gob.pe.   | 16 |
| Análisis del Campo.                                       | 16 |
| Metodología del Problema.                                 | 17 |
| Entrevistas.  | 17 |
| Encuestas.  | 17 |
| Observación participante.                                 | 17 |

|   |    |
|---|----|
|   | 4  |
| Metodología del Proyecto.   | 18 |
| Ciudadanos.   | 18 |
| Funcionarios de comunicaciones.   | 18 |
| Funcionarios de tecnología.   | 18 |
| Equipo de Gob.pe  | 18 |
| Mandos medios en instituciones que supervisan y realizan la migración a Gob.pe. | 18 |
| <b>Capítulo II</b>  | 19 |
| Entidades Públicas en el Perú.  | 19 |
| Clasificación de entidades.   | 20 |
| Unidades orgánicas dentro de las instituciones y funciones.                     | 20 |
| Principios de las instituciones públicas.                                       | 21 |
| Procedimientos Administrativos en Instituciones Públicas.                       | 21 |
| Digitalización de procedimientos.   | 22 |
| Necesidad de orientación.   | 23 |
| Procedimientos administrativos más demandados.                                  | 23 |
| Comunicación en los Organismos Públicos.  | 25 |
| Páginas web institucionales.  | 26 |
| Redes sociales.   | 28 |
| Orientación presencial.   | 30 |
| Medios no oficiales.  | 30 |
| Gob.pe.   | 31 |
| Consecuencias por Fallas en el Sistema de Comunicación Estado-ciudadanos.       | 33 |

|   |    |
|---|----|
|   | 5  |
| Informalidad.                                       | 33 |
| Definición de corrupción en el sistema de trámites. | 33 |
| Definición de ciudadanía.                           | 34 |
| Imagen del Estado.                                  | 35 |
| Unificación del Estado.                             | 35 |
| Relación entre el Estado y la Ciudadanía.           | 35 |
| Interacción de la ciudadanía con el Estado.         | 36 |
| Satisfacción y percepción de la ciudadanía.         | 37 |
| Servicios del Estado en Pandemia por el Covid-19.   | 38 |
| Protección del trabajador y ciudadano.              | 38 |
| Digitalización de las instituciones como respuesta. | 39 |
| Concepto de Diseño Audiovisual.                     | 39 |
| Animación Digital.                                  | 40 |
| Motion graphics.                                    | 40 |
| Estado del Arte del Proyecto.                       | 40 |
| Gov.uk.   | 40 |
| ServirTV Perú.                                      | 41 |
| Ciudadanos.   | 42 |
| <b>Capítulo III</b>                                 | 44 |
| Público Objetivo.                                   | 44 |
| Concepto del Proyecto.                              | 45 |
| Paletas de color.                                   | 46 |

|   |           |
|---|-----------|
|   | 6         |
| Tipografías.  | 48        |
| Proyecto de Diseño.   | 48        |
| Relación entre Problema, Concepto, Público Objetivo y Proyecto. | 49        |
| Marca del Proyecto.   | 50        |
| Resultado.  | 52        |
| Validación  | 55        |
| <b>Conclusiones</b>   | <b>57</b> |
| <b>Referencias Bibliográficas</b>                               | <b>58</b> |
| <b>Anexos</b>   | <b>62</b> |

## Índice de figuras y tablas

Figura 1 Moodboard que representa el problema encontrado.

11

Figura 2 Respuesta a la pregunta ¿En qué entidad has realizado trámites en los últimos 3 años?

22

Figura 3 Respuesta a la pregunta ¿Cómo supiste que tenías que hacer para realizar el trámite?

24

Figura 4 Respuesta a la pregunta ¿Qué canal de comunicación recomendarías a otras personas?

26

Figura 5 Respuesta a la pregunta ¿Cómo calificarías la información que gov.uk encontraste en internet?

26

Figura 6 Publicación de la SUNAT.

27

Figura 7 Publicación de la SUNAT.

27

Figura 8 Respuesta a la pregunta ¿Qué te pareció el lenguaje en el que te dieron la información?

28

Figura 9 Búsqueda en Google de cómo sacar brevete.

29

Figura 10 Home de Gob.pe.

30

Figura 11 Retroalimentación en Gob.pe.

31

Figura 12 Instituciones públicas y empresas privadas - ordenado de mayor a menor grado de corrupción.

33

Figura 13 Comentarios de ciudadanos para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

35

Figura 14 Comentarios de ciudadanos para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

36

Figura 15 Recomendaciones de ciudadanos para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

37

Figura 16 Home de plataforma Gov.uk.

40

Figura 17 Canal de Youtube ServirTV PERU.

41

Figura 18 Canal de Youtube Ciudadanos.

42

Figura 19 Moodboard que representa el concepto.

45

Figura 20 Paleta de colores.

46

Figura 21 Proceso creativo del logo.

50

Figura 22 Versiones del logo. Fuente propia

51

Figura 23 Logo en fondo de color oscuro. Fuente propia

51

Figura 24 Personaje.

52

Figura 25 Elementos adicionales.

53

Figura 26 Escenas del video.

53

Figura 27 Personajes. Fuente propia

54

Figura 28 Guías. Fuente propia

54

## Capítulo I

### Introducción.

Las entidades públicas existen para ofrecer a la ciudadanía distintos servicios según los sectores sobre los que cada una tiene rectoría. Sin embargo, a pesar de que el objetivo principal de las entidades es servir al ciudadano de a pie no se percibe de esa manera. Es común que las personas piensen que el Estado mismo no los representa y que no tiene una utilidad para ellas, porque esa es la percepción que se tiene de las instituciones públicas que conforman el Estado peruano.

Los procedimientos complejos, los cuales las entidades no explican con facilidad, contribuyen a esta mala percepción. Si un ciudadano necesita obtener acceso a un servicio o realizar un trámite, no tiene un medio fácil y oficial para conseguir la información. Además, la misma información explicativa suele estar en lenguaje técnico o incompleta, por lo que es difícil de comprender y seguir paso a paso.

Parte del problema de fondo es la complejidad misma de los procesos, que no han sido estandarizados en todas las instituciones y cuentan con muchas derivaciones entre áreas dentro de la misma institución que extienden el tiempo de duración del trámite.

El proyecto Gob.pe, oficializado mediante el Decreto Supremo 033-2018-PCM, es una plataforma que está agrupando progresivamente el contenido de orientación de todas las entidades públicas, pero en los casi tres años de su existencia ha encontrado resistencia de parte de los funcionarios por diversos motivos. En este estudio se pretende disminuir la

resistencia y lograr brindar una mejor orientación a la ciudadanía, enfocando los esfuerzos en aquellas personas encargadas de migrar su contenido hacia Gob.pe para evidenciar los beneficios para ellos mismos y para la ciudadanía en general.

El principal beneficio considerado para este proyecto es la obtención de información en una sola plataforma web, que permita que las personas puedan acceder a esta desde sus computadoras o celulares sin tener que acudir presencialmente a una entidad a solicitarla, simplificando así el acceso a cada servicio o procedimiento administrativo.

### **Descripción del Problema Encontrado.**

Las relación entre la ciudadanía y el Estado se ve afectada por muchos factores, siendo uno de ellos los momentos de interacción que tienen las personas con las entidades públicas. Cuando un ciudadano acude a una entidad es porque tiene una necesidad, requiere de un servicio que solo puede conseguir en esa institución y espera que el Estado sea quien le brinde una solución. Estas interacciones se convierten en trámites y servicios cuando la institución tiene un procedimiento establecido para realizarlo, sin embargo, el concepto de trámite es distinto para la ciudadanía.

Para un ciudadano que tiene una necesidad, un trámite inicia cuando empieza a buscar información de cómo realizarlo. Primero deberá saber cuáles son los requisitos, cómo funciona el procedimiento y cómo debe realizarlo. El problema está en que para las entidades públicas el trámite inicia cuando el ciudadano presenta los papeles para iniciarlo, por lo que ignora completamente la parte previa de orientación. Como brindar información no está identificado dentro de las prioridades de las instituciones, esta etapa es descuidada. Las entidades cuentan con medios de información, como líneas telefónicas y páginas web, pero no tienen una estandarización en la manera en que brindan información que oriente a las personas a cumplir sus objetivos.

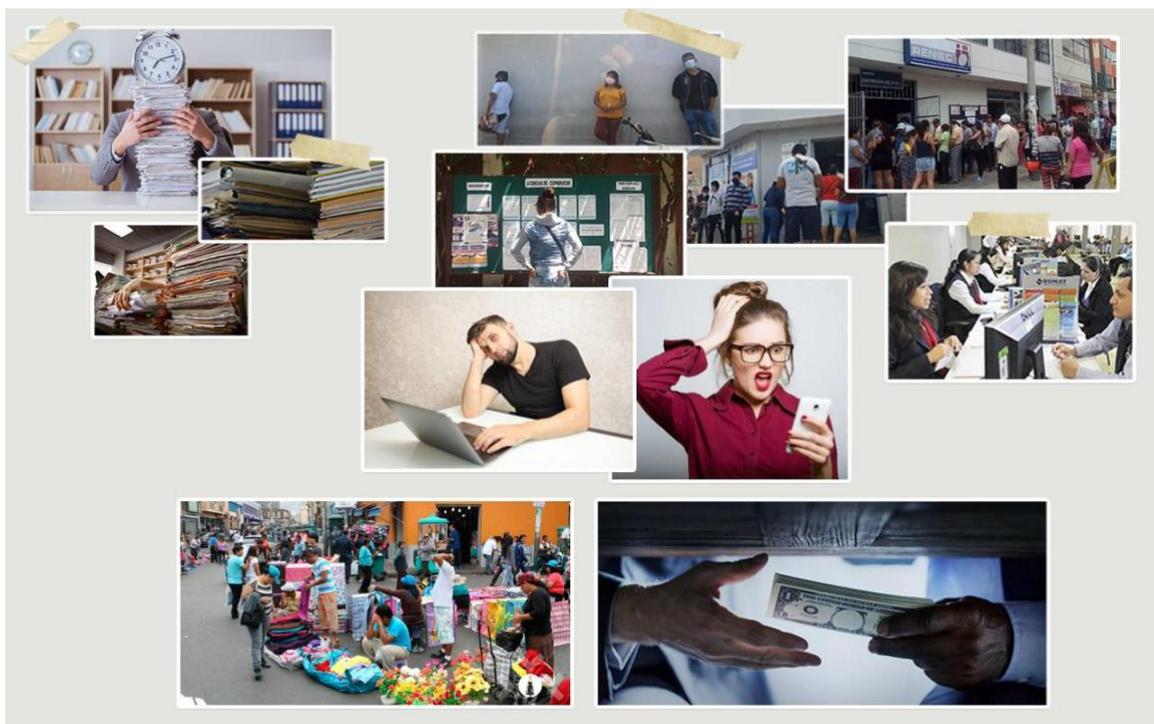
Esta falta de orientación hace que la ciudadanía necesite esforzarse para obtener información y realizar los trámites que requiere. Este esfuerzo incluye ir, en repetidas ocasiones, a sedes físicas en donde deberán esperar para obtener información, generando un desgaste en la relación entre la ciudadanía y el Estado.

Adicionalmente, la falta de información que tienen las personas al interactuar con el Estado, genera incertidumbre sobre los procesos mismos y ocasiona que puedan cometer actos de corrupción. En algunos casos por desconocimiento, pero también puede ser por un intento de simplificación de un procedimiento que parece ser excesivamente complejo.

### ***Moodboard del problema.***

El moodboard (ver figura 1) representa la búsqueda de información por parte de la ciudadanía, que usa la tecnología para buscar orientación en internet, pero es difícil de comprender o encontrar. Tenemos también a los ciudadanos que van presencialmente a las entidades a buscar información, a veces la encuentran en boletines o paneles, pero en muchas ocasiones esto genera una gran congestión en las sedes. Se destaca también la gran cantidad de papel utilizado, los archivos físicos y la falta de digitalización en la gestión interna de las entidades.

Y en la parte inferior, “por lo bajo”, podemos ver el problema de la corrupción, originado para poder agilizar los procesos o para que otra persona los realice en nombre del ciudadano y él no tenga que conocer un proceso complejo. En esa sección vemos también la informalidad, causada en parte por la evasión de procedimientos complejos.



*Figura 1* Moodboard que representa el problema encontrado. Fotos libres de internet, elaboración propia  
***Problema principal.***

La falta de orientación sobre los procedimientos administrativos en diversas instituciones públicas que genera una mala percepción del estado por parte de la ciudadanía.

***Problemas secundarios.***

El primer problema secundario identificado es el incremento en la informalidad y corrupción por la falta de orientación sobre los procedimientos administrativos en diversas instituciones públicas que genera una mala percepción del estado por parte de la ciudadanía.

El segundo problema secundario identificado es la exposición al COVID-19 por la falta de orientación sobre los procedimientos administrativos en diversas instituciones públicas que genera una mala percepción del estado por parte de la ciudadanía.

**Justificación de la Investigación.**

En el año 2016, durante el mandato de Pedro Pablo Kuczynski, se creó la Oficina de Cumplimiento de Gobierno e Innovación Sectorial (OCGIS), dentro de la Presidencia del

Consejo de Ministros (PCM), donde se realizó una investigación para evidenciar el problema y la solución planteada fue la Plataforma Única Digital del Estado Gob.pe.

Con el Decreto Supremo 033-2018-PCM, se oficializó esta plataforma y se transfirió a la Secretaría de Gobierno Digital, quien la mantiene hasta la fecha. Más de cien entidades públicas han migrado su contenido principal a la plataforma, entre ellas la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), la Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), la Oficina de Normalización Previsional (ONP), la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) y los diecinueve ministerios, pero sus funcionarios no lo perciben realmente como un medio oficial de comunicación a la ciudadanía, por lo que, en algunos casos, no le dan el mantenimiento requerido al contenido de orientación para que sea de utilidad.

Gob.pe está en un proceso de constante mejora, en donde se debe ir encontrando nuevas necesidades de la ciudadanía, pero se debe ayudar a las instituciones públicas a comunicar su contenido de manera amigable, concientizando sobre la necesidad comunicacional que tienen y la responsabilidad de orientar sobre sus procedimientos.

En el contexto actual, se debe facilitar la información a la mayor cantidad de personas posible para que no tengan la necesidad de acudir a sedes físicas y exponerse a la COVID-19. Las entidades públicas deben mejorar sus procedimientos, modernizarse y digitalizarse, siendo el paso inicial la digitalización de la orientación que ofrecen sobre sus trámites y servicios.

**Pregunta de Investigación.**

La pregunta a resolver en la investigación es: ¿Cómo se puede orientar de manera eficiente a la ciudadanía, en el momento que lo necesitan, para facilitar la realización de trámites y servicios en las instituciones públicas?

**Hipótesis.**

La hipótesis planteada para la investigación es: Diseño de un video informativo sobre los beneficios de Gob.pe dirigido a funcionarios responsables de la migración de contenidos previene la mala percepción del estado por parte de la ciudadanía debido a la falta de orientación sobre los procedimientos administrativos en diversas instituciones públicas.

**Análisis de los Actores.**

Los actores identificados son los ciudadanos, los funcionarios de distintas entidades públicas y el equipo que trabaja en la plataforma Gob.pe. Adicionalmente, se identificó otros actores externos, que son los medios de comunicación que difunden contenido de orientación sobre servicios públicos.

***Ciudadanos que acuden a las entidades públicas.***

Los ciudadanos son los principales afectados por el problema. Ellos son quienes buscan interactuar con las entidades públicas para obtener un servicio o beneficio pero no obtienen la información necesaria en el momento adecuado. La necesidad básica de todos los ciudadanos es la identidad, por lo que todos deben acudir al RENIEC y se ven obligados a seguir un proceso administrativo que es obtener un Documento Nacional de Identidad (DNI).

***Funcionarios de comunicaciones de las entidades públicas.***

Son los encargados de comunicar los requisitos y procedimientos a la ciudadanía. No suelen tener el concepto de “orientación”, se limitan a dar una lista de requisitos en

términos técnicos, sin pensar en todo lo que el ciudadano podría necesitar. Tienen como prioridad mostrar lo que hacen internamente, en lugar de brindar orientación. Están sobrecargados de trabajo, son responsables de la página web, redes sociales, comunicaciones internas y notas de prensa.

### ***Funcionarios de tecnología de las entidades públicas.***

Son quienes mantienen las páginas web de las instituciones. En algunos casos son quienes realizan las actualizaciones de contenido, por lo que no buscan una mejor manera de comunicar, sino que solo ingresan lo que se les ha solicitado. Coordinan con todas las áreas de las entidades para cumplir sus necesidades de comunicación, sin interactuar con la ciudadanía.

### ***Equipo de Gob.pe.***

Es el equipo encargado de gestionar la plataforma digital única. Interactúan con ciudadanos y funcionarios para conocer sus necesidades e implementar mejoras en la plataforma según sus hallazgos. Hay comunicadores, diseñadores, investigadores y desarrolladores involucrados en el proceso.

### **Análisis del Campo.**

El campo se realizará en las áreas de comunicación de las entidades públicas, así como en las áreas de tecnología de las mismas.

También se realizará un análisis de las redes sociales de algunas entidades públicas, ya que ellas cuentan con presencia principalmente en Facebook y Twitter, principalmente el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).

## **Metodología del Problema.**

### ***Entrevistas.***

Se realizaron entrevistas a profundidad a tres actores del problema, cada uno con un motivo distinto.

**Funcionarios públicos de áreas de comunicaciones.** Conocer cómo es el procedimiento dentro de la entidad para brindar información sobre sus trámites y servicios, qué medios utilizan y qué aprobaciones necesitan para realizar publicaciones.

**Funcionarios públicos de áreas de tecnología.** Conocer cómo mantienen los medios de comunicación digitales de la entidad, cuál es el proceso para implementarlos y cómo es la relación con el área de comunicaciones.

**Funcionarios públicos del equipo de Gob.pe.** Conocer el proceso de diseño y desarrollo de la plataforma Gob.pe, conocer la investigación que se realizó para su implementación y su percepción sobre si esta solución ha funcionado o qué se necesita para que funcione.

### ***Encuestas.***

Se decidió realizar una encuesta a ciudadanos que hayan acudido a una entidad pública a buscar información. El objetivo es conocer si buscaron información previamente, qué medios utilizaron, por qué acudieron a la entidad.

### ***Observación participante.***

**Redes sociales.** Se observarán los comentarios en las redes sociales del RENIEC y del MTC, si es que las páginas permiten ingresar comentarios o si no está la opción disponible, así como si se filtran los comentarios negativos o se les da una respuesta.

**Medios de comunicación.** Se observará si los medios de comunicación externos a las entidades públicas reproducen la información oficial en sus propias plataformas.

## **Metodología del Proyecto.**

Se definieron los cinco actores más relevantes del problema estudiado para determinar a cuál de ellos dirigir el proyecto.

### ***Ciudadanos.***

Son quienes necesitan la información y orientación para realizar trámites y servicios. Al no encontrar la información necesaria en internet se ven obligados a acudir a las sedes físicas de las entidades públicas.

### ***Funcionarios de comunicaciones.***

Son los responsables de producir el contenido de orientación que es emitido por las instituciones públicas en distintos medios virtuales (redes sociales, página web). No se comunican según las necesidades de los ciudadanos, sino según la visión interna de la institución.

### ***Funcionarios de tecnología.***

Son los responsables de implementar servicios digitales de las instituciones, así como de mantener las páginas web. Reciben órdenes de otras oficinas dentro de la institución y son quienes las ejecutan.

### ***Equipo de Gob.pe***

Mantienen la plataforma Gob.pe que intenta unificar el Estado y brindar mejor orientación sobre trámites y servicios. Orientan a los funcionarios que suben contenido cómo tienen que hacerlo para que este sea fácil de entender por la ciudadanía.

### ***Mandos medios en instituciones que supervisan y realizan la migración a Gob.pe.***

Reciben la indicación de que el contenido de su página web institucional debe ser migrado a Gob.pe y son los encargados de definir el plan de ejecución para dicha tarea.

Finalmente, se seleccionó el último grupo de actores como el público objetivo del proyecto.

Para realizar el proyecto de diseño se busca comunicar cuáles son las ventajas de migrar el contenido de orientación a Gob.pe, incentivando el ofrecimiento de mejor información para la ciudadanía y la importancia de conocer sus necesidades.

Se realizará una serie de videos informativos para realizar esta comunicación, los cuales serán parte de los talleres de capacitación ofrecidos a los funcionarios públicos encargados del proceso de migración. Además, se realizará el diseño de guías que ayuden a los funcionarios en el proceso de migración y que puedan ser enviadas por correo electrónico luego de haber participado en los talleres.

## **Capítulo II**

### **Entidades Públicas en el Perú.**

Según la Ley n.º 27444, promulgada en el año 2001, conocida como la Ley del Procedimiento Administrativo General se entiende como entidades de la Administración Pública a las entidades pertenecientes al Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, El Poder Judicial, Los Gobiernos Regionales y locales, los Organismos Constitucionalmente Autónomos, las entidades, organismos, proyectos y programas del Estado y las personas jurídicas que prestan servicios públicos o ejercen alguna función administrativa para el Estado.

### ***Clasificación de entidades.***

La plataforma Gob.pe clasifica las entidades públicas según la agrupación antes mencionada, pero además utiliza la clasificación por tipo de entidad. Los tipos de entidades considerados dentro del Poder Ejecutivo son ministerios, organismos públicos ejecutores, organismos públicos especializados técnicos, proyectos especiales, unidades ejecutoras, comisiones, empresas, embajadas, consulados, órganos desconcentrados, órganos ejecutores y la Presidencia de la República. Esta clasificación es asignada a cada entidad en la norma de creación de cada una de ellas.

Dentro del Poder Legislativo no hay una clasificación porque se trata únicamente del Congreso de la República.

En el Poder Judicial se encuentra una empresa de derecho público, que es la Academia de la Magistratura, además de las Cortes Superiores de Justicia de cada región del país.

En los Gobiernos Regionales se encuentran los gobiernos de cada región, además de órganos desconcentrados.

En los Gobiernos Locales la clasificación abarca las Municipalidades Distritales y las Municipalidades Provinciales (Gob.pe, 2021).

### ***Unidades orgánicas dentro de las instituciones y funciones.***

Dentro de las instituciones públicas, las distintas oficinas, direcciones, viceministerios que existen son llamadas Unidades orgánicas. Según los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante el Decreto Supremo n.º 054-2018-PCM, “La estructura orgánica agrupa las competencias y funciones de la entidad en unidades de organización y establece las líneas de autoridad y mecanismos de coordinación para el logro de sus objetivos.” y además “En el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) se desarrolla la estructura orgánica de la entidad y se representa en el organigrama”. Esto significa que

es en el ROF de cada institución en donde se encuentran definidas las unidades orgánicas, su ubicación dentro del organigrama y sus competencias.

Por ejemplo, el ROF vigente del Ministerio de Salud (MINSa), aprobado mediante el Decreto Supremo n.º 008-2017-SA, establece que dentro de sus órganos de administración interna cuenta con una Oficina General de Comunicaciones, conformada por las oficinas de Información Pública y Comunicación estratégica, teniendo entre sus funciones según el ROF “desarrollar, organizar, administrar y monitorear las acciones de información pública a través de la plataforma web institucional del MINSa y las redes sociales que contribuyan a garantizar la transparencia de la gestión”. Además, existe la Oficina General de Tecnologías de la Información, que incluye entre sus funciones la coordinación con las Oficinas de Transparencia y Trámite Documentario y la Oficina General de Comunicaciones para la realización de acciones de diseño, desarrollo y actualización del Portal Web Institucional, entre otras plataformas.

### ***Principios de las instituciones públicas.***

Cada institución tiene principios propios establecidos en su ROF, pero entre sus principios generales, definidos en los Lineamientos de Organización del Estado, se incluye el Servicio a la ciudadanía, indicando que “Las entidades se organizan para responder mejor a las necesidades de la ciudadanía asegurando una prestación ágil, oportuna, efectiva y de calidad para lograr resultados que impacten positivamente en el bienestar de la ciudadanía y en el desarrollo del país.”

### **Procedimientos Administrativos en Instituciones Públicas.**

La Ley del Procedimiento Administrativo define en su Artículo 29 el significado de procedimiento administrativo como “el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que conduzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los

administrados”. Además, estos procedimientos son calificados de dos maneras, siendo la primera calificación aquellos procedimientos que son aprobados automáticamente cuando son presentados ante la entidad, cumpliendo con los requisitos necesarios. La segunda calificación corresponde a aquellos procedimientos de fiscalización posterior, es decir que la entidad ante la que se realiza el procedimiento debe realizar una evaluación para verificar la autenticidad de la documentación e información presentada para emitir un pronunciamiento de respuesta al administrado. Esta información indica que para las entidades públicas el procedimiento administrativo inicial con la presentación de los requisitos en la entidad, porque ahí se inician las acciones que la entidad debe realizar para procesarlo.

Sin embargo, en la Ley del Procedimiento Administrativo no se hace mención a la etapa previa de la presentación de documentos y solicitudes, que es la etapa en que los ciudadanos buscan información de orientación para conocer los procedimientos antes de realizarlos.

### ***Digitalización de procedimientos.***

De los procedimientos administrativos en Perú, solamente el 15,1% puede ser iniciado en línea, lo cual es un número bajo en comparación con otros países, por ejemplo Uruguay tiene un 100%, México tiene un 88,6% y Brasil un 75,4% de trámites que se inician en línea. Esto significa que la mayoría de procedimientos deben ser realizados presencialmente y que las personas están obligadas a ir a una sede física para llevarlos a cabo. Adicionalmente, la complejidad de los trámites ocasiona que un 41% de personas que realizan trámites requieren de tres interacciones o más en una entidad pública para poder lograr sus objetivos (Roseth, 2018).

### ***Necesidad de orientación.***

Dentro de las obligaciones de las unidades de recepción documental se encuentra la orientación a las personas que presentan solicitudes o formularios (Ley n.º 27444).

Sin embargo, en el año 2006 fue creado el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas, con la finalidad de informar a la ciudadanía sobre todos los procedimientos administrativos, sus requisitos y derechos, según los Textos únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) de todas las instituciones del Estado (Decreto Supremo n.º 032-2006-PCM). Esta fue la primera evidencia de una necesidad de facilitar la información de orientación a la ciudadanía. Este portal fue reemplazado en el año 2018 por el Portal único del Estado Peruano Gob.pe, mediante el Decreto Supremo 033-2018-PCM, que establece que las entidades “deben adoptar la plataforma Gob.pe como único canal digital para publicar la información de trámites y servicios”.

Es en el Reglamento del Decreto Legislativo n.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, que establece se debe incluir como mínimo la información de descripción, requisitos, etapas, plazo, autoridad que aprueba, el tipo de procedimiento y la tasa de cada procedimiento, oficializando el trabajo realizado y solicitado a las instituciones.

La creación del portal Gob.pe está alineada con la tendencia internacional iniciada en el año 2012 por el Reino Unido, que tiene el objetivo de brindar una experiencia única para los ciudadanos, explicando los procedimientos como ellos lo necesitan y no enfocados en las instituciones (Maude, 2012). Otros países que han seguido la misma tendencia en Latinoamérica son México, Argentina, Chile, Uruguay y Paraguay.

### ***Procedimientos administrativos más demandados.***

Dentro de la variedad de gestiones que se pueden realizar en las entidades públicas, los trámites más demandados son en relación a trabajo (puestos de trabajo o certificados),

identidad (obtención de un DNI o partida de nacimiento), pensiones, antecedentes o certificados (Ipsos, 2017).

En concordancia con esa información, una de las entidades con mayor interacción de la ciudadanía es el RENIEC, ya que en la encuesta realizada a ciudadanos que han realizado trámites en los últimos tres años, el 69% de ellos indicó que los había hecho con esta institución (ver figura 2).

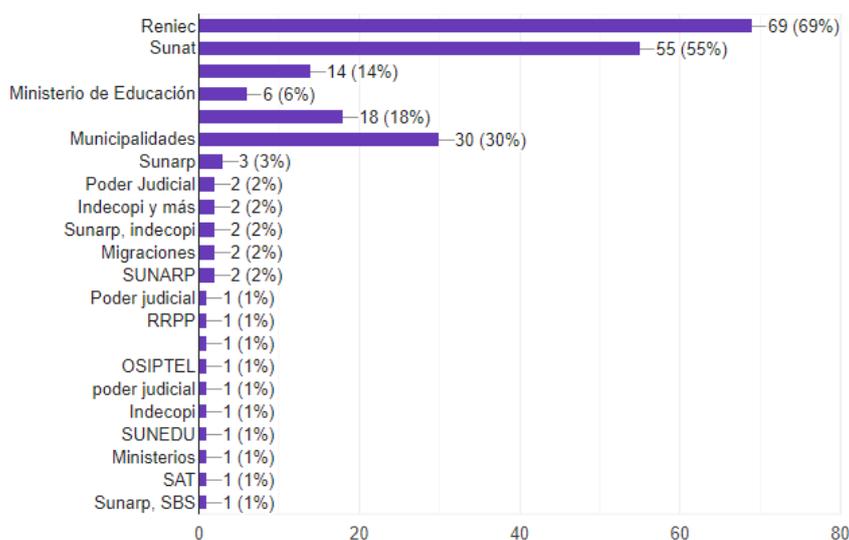


Figura 2 Respuesta a la pregunta ¿En qué entidad has realizado trámites en los últimos 3 años? 2021.

Fuente propia.

**DNI.** Es el Documento Nacional de Identidad, obligatorio para todo ciudadano peruano. Su emisión es responsabilidad del RENIEC, quien ha establecido el procedimiento para su obtención en el caso de menores y mayores de edad, así como para el DNI electrónico (Gob.pe, 2019).

**Partida de nacimiento.** Es la acreditación del nombre de una persona, lo que le otorga la nacionalidad peruana. El procedimiento se realiza en el RENIEC de manera presencial para los nacidos antes del 16 de marzo del 2020. A partir de esa fecha, es posible obtener la partida de nacimiento de manera virtual (Gob.pe, 2020).

**Antecedentes penales.** Es un certificado de sentencias condenatorias o carencia de ellas emitido por el Poder Judicial. Se obtiene mediante un pago en el Banco de la Nación y una solicitud sencilla en una oficina del Poder Judicial o en un Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y tiene una validez de noventa días (Gob.pe, 2019).

**Antecedentes policiales.** Es un certificado utilizado para trámites de estudio o trabajo, que detalla si un ciudadano tiene algún antecedente, ha cometido un delito o se encuentra en proceso de investigación. El trámite puede ser realizado en comisarías a nivel nacional o en un MAC, luego de realizar un pago en el Banco de la Nación (Gob.pe, 2021).

### **Comunicación en los Organismos Públicos.**

Los organismos e instituciones públicas comunican interna y externamente distintas acciones que realizan para darse a conocer. Además, esta comunicación incentiva el encuentro y diálogo en relación a los asuntos públicos, ya que busca promover el desarrollo de una sociedad políticamente activa (Cuadros J., Arias, S. & Valencia, A., 2015). Es por ello que la mayoría de entidades cuenta con especialistas en comunicación, a quienes delegan las funciones de desarrollo de actividades de difusión, la ejecución de una estrategia de comunicación nacional e internacional y mantener actualizadas las páginas web de la institución (PCM, 2017).

Sin embargo, para que esta comunicación pueda ser exitosa, el mensaje tiene que ser interesante para el público al que está dirigido y debe contener la información suficiente para que la ciudadanía pueda tomar las decisiones necesarias para su vida (Millán, A., Treviño, F., & Square, J., 2012).

Los distintos medios en que la ciudadanía busca información oficial, varían según las características de la persona, pero la fuente oficial de información más común son las páginas web institucionales de las entidades, siendo el medio utilizado en el 70% de casos

según la encuesta realizada. El segundo medio de información más utilizado es ir presencialmente a la entidad, siendo el caso en el 16% de encuestados (ver figura 3).



Figura 3 Respuesta a la pregunta ¿Cómo supiste qué tenías que hacer para realizar el trámite? 2021. Fuente propia.

### ***Páginas web institucionales.***

Todas las entidades públicas están obligadas a contar con portales web desde el año 2003, en que fue promulgada la Ley n.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ver anexo 1). En dicha ley se define qué contenido deben publicar las instituciones en sus portales, incluyendo datos generales, comunicados, organigrama, procedimientos. El objetivo fue lograr la transparencia, por lo que se habla de un Portal de Transparencia de las entidades, que obliga a comunicar las actividades oficiales de los funcionarios, así como la adquisición de bienes y servicios que se realicen.

En el año 2010 se crea el Portal de Transparencia estándar que permite que las entidades publiquen determinada información de manera obligatoria, sin tener que desarrollar plataformas web independientes, con el objetivo de unificar la información en un solo portal (PCM, 2010).

Sin embargo, desde su creación las páginas institucionales de las entidades públicas han sido duramente criticadas por su diseño, así como por el uso excesivo de *pop-ups* que ocupan gran parte de la pantalla para mostrar avisos de último minuto.

Por ejemplo, se indica que:

Varios sitios web de instituciones públicas "recurren al uso excesivo de botones, imágenes y animaciones, los cuales a veces son innecesarios", pues carecen de utilidad alguna (Rivas y Rojas, 2013).

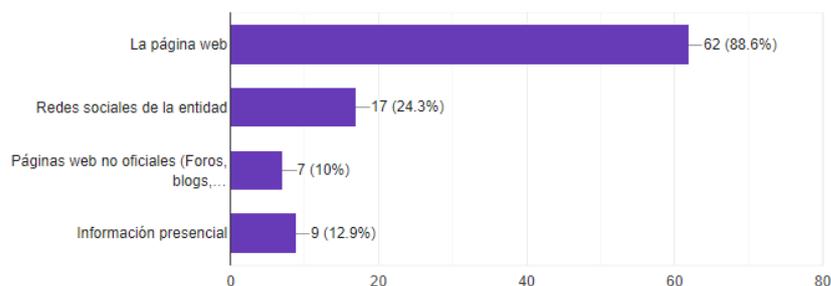
La creación y mantenimiento de estas plataformas ha sido responsabilidad de cada institución desde su creación, específicamente de sus áreas de Comunicaciones y Tecnología, quienes han comunicado lo indicado por las otras áreas de cada entidad. Lamentablemente, se han dejado de lado los criterios de usabilidad y accesibilidad en sus diseños.

**Usabilidad.** La usabilidad es un atributo que representa qué tan fácil de usar es una interfaz (Nielsen, 2012). Es importante que las páginas web tengan una buena usabilidad porque eso es lo que permite que sus usuarios encuentren lo que necesitan y logren sus objetivos dentro de ella. Si una página web es difícil de usar, el usuario no volverá a usarla a no ser que esté obligado a hacerlo, y en el caso de entidades públicas, el usuario normalmente no tiene otra alternativa digital.

**Accesibilidad.** Cuando una página web ha sido diseñada y programada para que las personas con discapacidad puedan utilizarla se habla de una web accesible. Esto implica que todas las personas, sin importar si tienen alguna discapacidad, deben poder entender el contenido de la página, interactuar con la interfaz y navegar correctamente en ella (World Wide Web Consortium, 2019).

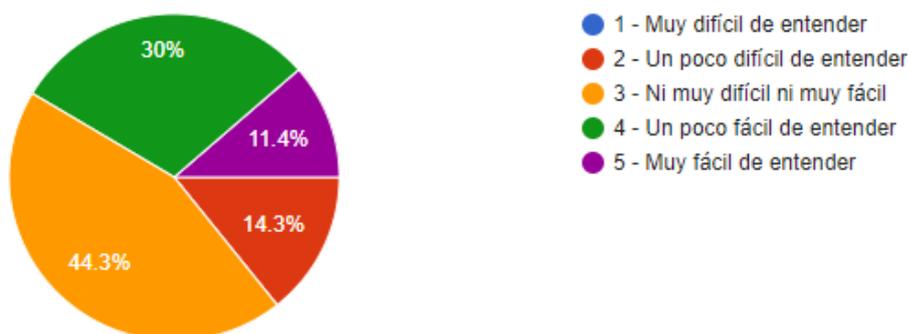
Según la Ley de Promoción de Acceso a Internet para Personas con Discapacidad y de Adecuación del Espacio Físico en Cabinas Públicas de Internet, la Ley n.º 28530, las entidades públicas deben adecuar sus portales y páginas web para que cuenten con opciones de acceso para personas con discapacidad visual.

Sin embargo, las páginas web institucionales son el medio de información más recomendado según la encuesta realizada, ya que el 88.2% de personas que las utilizaron como fuentes de información afirman que esa sería su elección (ver figura 4).



*Figura 4* Respuesta a la pregunta ¿Qué canal de comunicación recomendarías a otras personas? 2021. Fuente propia.

Con respecto a la calidad de la información encontrada, los ciudadanos expresan una variedad de respuestas, algunos consideran que no es difícil de entender, pero que tampoco es fácil, siendo la tendencia hacia un poco o muy fácil (ver figura 5).



*Figura 5* Respuesta a la pregunta ¿Cómo calificarías la información que encontraste en internet? 2021. Fuente propia.

### ***Redes sociales.***

Las redes sociales son un medio utilizado por las entidades públicas para acercarse a la ciudadanía. La red social más utilizada es Facebook, pero también se utilizan Youtube,

Flickr, LinkedIn y, en menor medida, Instagram, Pinterest y Tumblr (Iriarte & Asociados, 2016).

Algunas de las publicaciones hacen referencia a procedimientos que los ciudadanos pueden realizar, como por ejemplo la SUNAT publica un promedio de cinco publicaciones en Facebook al día con ejemplos y enlaces hacia sus procedimientos (Ver figuras 6 y 7). También aprovecha la plataforma para realizar transmisiones en vivo de orientación, así como para comunicar las últimas noticias de la entidad, fechas de pago y el lanzamiento de nuevos sistemas que puedan beneficiar a sus usuarios.



Figura 6 Publicación de la SUNAT. Extraído de <https://www.facebook.com/SUNAT>



Figura 7 Publicación de la SUNAT. Extraído de <https://www.facebook.com/SUNAT>

### ***Orientación presencial.***

Existe un grupo de personas que no tiene acceso a la tecnología, o que no confía en ella, que cuando necesita información acerca de un servicio prestado por el Estado acude directamente a la entidad. Es una práctica común, principalmente en la población de personas mayores y personas en situación vulnerable. Por ejemplo, para la entrega del Bono 600, otorgado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), el ministerio puso a disposición de la ciudadanía a más de 800 orientadores en los alrededores de las sedes del Banco de la Nación, en distintas regiones del Perú (El Peruano, 2021).

Con respecto al lenguaje utilizado para la orientación presencial, la mayoría de personas encuestadas considera que es el adecuado, pero hay un 37.5% que considera el lenguaje como técnico (ver figura 8).

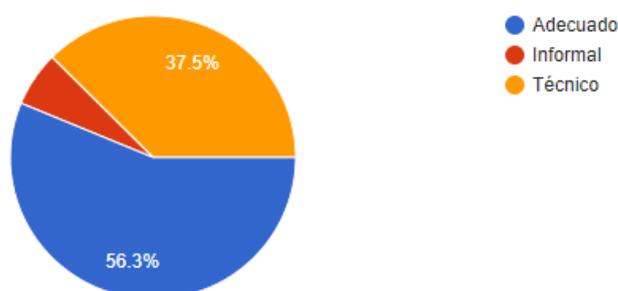


Figura 8 Respuesta a la pregunta ¿Qué te pareció el lenguaje en el que te dieron la información? 2021. Fuente propia.

### ***Medios no oficiales.***

Una fuente recurrente de información sobre trámites y servicios del Estado son las noticias y blogs en internet. Las noticias reproducen el contenido oficial encontrado en páginas institucionales, pero los blogs cuentan con información que suele ser conseguida por sus escritores en base a su experiencia personal. Por ejemplo, al realizar una búsqueda en Google de “Cómo sacar breveté” (ver figura 9), en la primera página de resultados

aparece un enlace hacia la página <https://todoperu10.pe/> que ofrece una explicación completa del proceso.

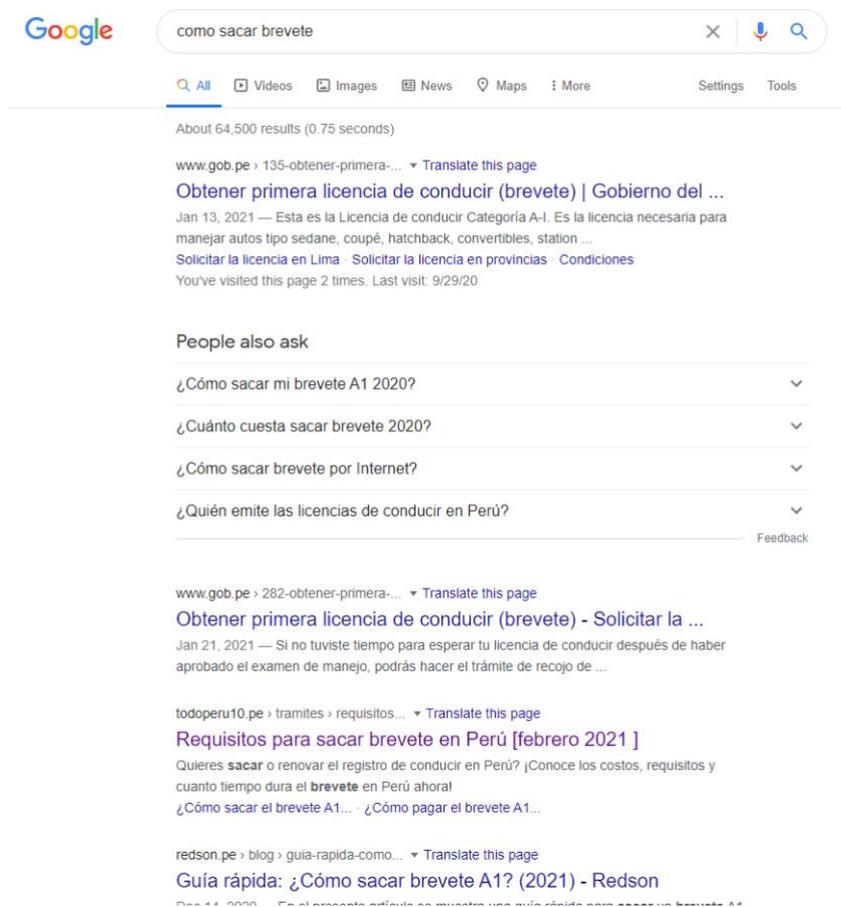


Figura 9 Búsqueda en Google de cómo sacar brevete. Extraído de Google.

También se puede encontrar la misma información en páginas de todo tipo, algunas de ellas que no tienen ninguna relación con el tema en cuestión, como por ejemplo el caso del portal <https://www.futbolperuano.com/>.

### **Gob.pe.**

Gob.pe (ver figura 10) es la plataforma única de orientación al ciudadano, que existe desde el año 2017, pero fue oficializada mediante el Decreto Supremo 033-2018-PCM en marzo del 2018. Fue resultado de un proceso de innovación realizado por la PCM, cuyo objetivo era acercar el Estado al Ciudadano. Para su realización, se realizó una investigación para conocer las necesidades de los ciudadanos, ideando distintas soluciones

y, finalmente, formando un equipo capaz de ejecutar el proyecto (Uchiyama, H. 2017). Inicialmente la plataforma contenía información de orientación de trámites y servicios, iniciando con doscientas páginas de contenido. Sin embargo, con la oficialización de la plataforma, se inició el proceso de migración de las entidades que, según el DS 033-2018-PCM, deben “Adoptar la Plataforma GOB.PE como su único canal

digital para publicar información de trámites y servicios, así como información institucional distinta de aquella publicada en el Portal de Transparencia Estándar”.

Actualmente se encuentran en Gob.pe más de cien entidades migradas, pero aún falta que se termine de migrar todos sus contenidos.

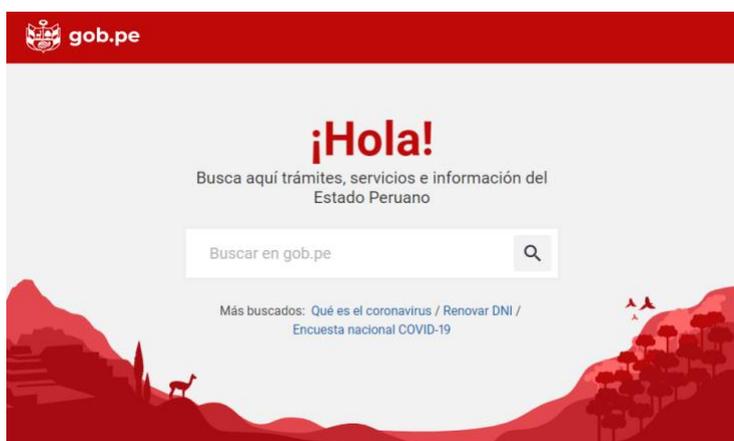


Figura 10 Home de Gob.pe. Extraído de [www.gob.pe](http://www.gob.pe)

La plataforma cuenta con un sistema de retroalimentación en las páginas de contenido (ver figura 11), en donde el usuario puede indicar con un dedo hacia arriba o un dedo hacia abajo si le fue útil la información encontrada.



Figura 11 Retroalimentación en Gob.pe. Extraído de <https://www.gob.pe/8783>

### **Consecuencias por Fallas en el Sistema de Comunicación Estado-ciudadanos.**

Los distintos problemas que pueda tener cada una de las plataformas en que la ciudadanía obtiene información acerca de los procedimientos administrativos pueden tener efectos secundarios de distintos niveles, entre ellos la informalidad y corrupción.

#### ***Informalidad.***

La informalidad es el conjunto de actividades, ya sean empresas o trabajadores, que se realizan fuera de un marco legal. Esto conlleva a la evasión de impuestos e implica no poder acceder a determinados beneficios del Estado (De Soto, 1989).

**Causas.** Se puede considerar que “la informalidad surge cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva” (Loayza, 2007). Con relación a los procedimientos administrativos, podemos inferir que la dificultad de realizarlos, así como el tiempo que se necesita para buscar la información y llevar a cabo los trámites, pueden desmotivar su cumplimiento.

**Consecuencias.** Entre las principales consecuencias de la informalidad podemos decir que genera una disminución del crecimiento de la economía, ya que las actividades informales no contribuyen a los ingresos tributarios necesarios para mantener la infraestructura del país, pero sí la utilizan y congestionan (Loayza, 2007).

#### ***Definición de corrupción en el sistema de trámites.***

En el Perú, la corrupción puede ser encontrada desde un análisis del régimen colonial en el siglo XVI, cuando se dieron una serie de ganancias ilegales, la compra de cargos y los sobornos (Daly y Navas, 2015).

Dentro del sistema de trámites, por ejemplo, para recibir algún servicio público, se encuentra que para ser atendido dentro de un hospital o puesto de salud, a un 5% de la población se le ha solicitado una coima y la ha dado, un 6% no dio la coima solicitada y un 1% la dio como iniciativa propia (Proética, 2017). Incluso se considera que el sector salud

es más susceptible a los actores de corrupción que los otros sectores, principalmente por la falta de información de las personas en comparación con el conocimiento de los médicos y profesionales de salud (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006).

**Corrupción en las instituciones.** La ciudadanía tiene una imagen del Estado que incluye una corrupción generalizada en todas las instituciones, sin embargo, la población percibe que las entidades con un mayor nivel de corrupción son los Gobierno Regionales, el Poder Judicial y las Municipalidades, según una encuesta realizada por la CPI (ver figura 12).

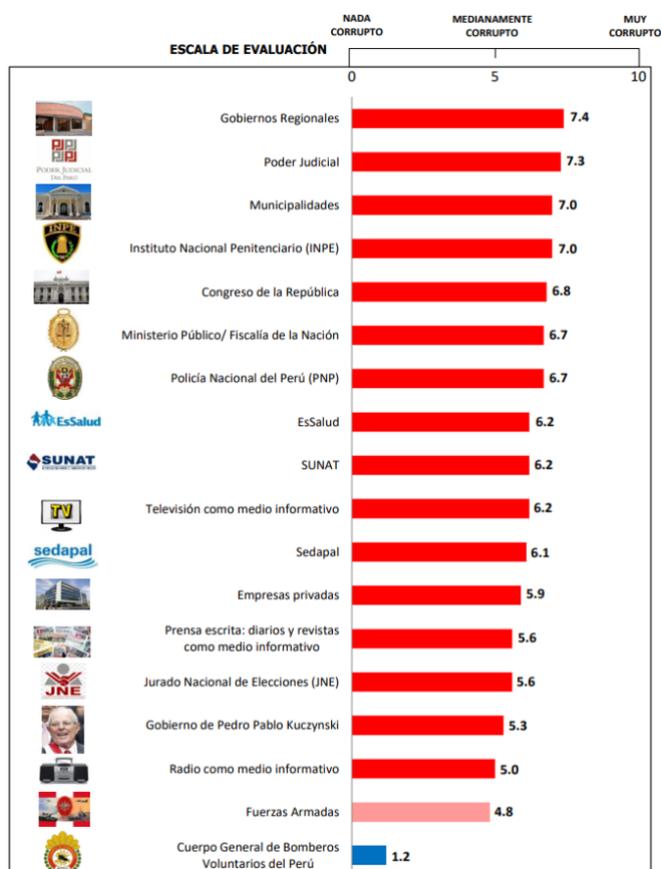


Figura 12 Instituciones públicas y empresas privadas - ordenado de mayor a menor grado de corrupción. Fuente: CPI

### Definición de ciudadanía.

De manera general, los términos ciudadano y ciudadanía hacen referencia principalmente a una pertenencia a una colectividad específica, como por ejemplo, ciudades en un país. Sin embargo, se puede entender también a un ciudadano como una

persona que es considerada un miembro activo de un Estado, que tiene derechos y debe someterse a sus leyes (Lizcano, 2012).

Decimos que el Estado está orientado a servir a la ciudadanía porque es el sector público quien tiene que garantizar el ejercicio de estos derechos, los cuales corresponden a las personas por el hecho de pertenecer (Pinto, A. y Flisfisch, A., 2011).

### **Imagen del Estado.**

La imagen del Estado, como de una empresa o institución específica, es construida a partir de la identidad, la descripción de lo que es, además por su personalidad y, finalmente, por las percepciones y experiencias de la persona que ha interactuado con él. Esto significa que para definir una estrategia de comunicación, es necesario conocer al público objetivo, en este caso, la ciudadanía (Costa, 2001).

### ***Unificación del Estado.***

El Estado peruano no ha tenido una estrategia de unificación, cada institución ha realizado sus propias estrategias y campañas de comunicación intentando alcanzar a su público objetivo, pero sin contar con la idea de que la ciudadanía percibe al Estado como uno solo, sin importar la cantidad de entidades que lo conformen, ni las diferencias que existen entre ellas. Incluso, como el Perú es un país centralizado, hay zonas en las que la ciudadanía no tiene acceso más que a pocas instituciones, por lo que cualquier entidad cercana representa a todo el Estado (Uchiyama, 2017).

### **Relación entre el Estado y la Ciudadanía.**

Los cambios en el Estado han afectado su relación con la ciudadanía, podemos decir que desde la década de los ochenta el país se ha visto envuelto en un sistema de partidos y movimientos sociales, que genera una disputa con el sistema. Luego, el fujimorismo creó otra ruptura entre Estado y ciudadanía, mostrándose en contra de las acciones colectivas y manipulando medios de comunicación. Son estas rupturas las que ahora ocasionan que las

personas busquen una mayor transparencia, así como que crezca el deseo de involucrarse y fiscalizar las actividades de las instituciones (Tanaka, 2002).

### *Interacción de la ciudadanía con el Estado.*

Como se ha mencionado, los ciudadanos buscan interactuar con el Estado cuando necesitan obtener un servicio que solo determinada institución puede brindar. Siendo Facebook la red social más utilizada para la comunicación, podemos observar en los comentarios de distintas páginas de Facebook cómo es la interacción entre los ciudadanos y las entidades.

Por ejemplo, en la página del MTC podemos ver comentarios en que los ciudadanos piden información de manera pasiva, pero también exigen que se les responda a modo de reclamo por una mala atención (ver figura 13). Es importante mencionar que todas las publicaciones de la entidad cuentan con este tipo de respuestas, sin importar la temática y objetivo inicial de la publicación.



Figura 13 Comentarios de ciudadanos para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Extraído de Facebook.com

En el caso de la página en Facebook del RENIEC, se encuentran comentarios similares, pero adicionalmente podemos ver también que se cuestiona el gasto empleado en la producción de los vídeos subidos a la plataforma, así como críticas hacia el gobierno (ver figura 14).



Figura 14 Comentarios de ciudadanos para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Extraído de Facebook.com

### ***Satisfacción y percepción de la ciudadanía.***

Continuando con el mismo medio de información, podemos revisar la clasificación registrada en Facebook por las personas que han interactuado con las instituciones. Por ejemplo, en MTC tiene una clasificación de 2,7 de 5 estrellas, según la opinión de 970 personas. Además, podemos ver comentarios de ciudadanos que recomiendan o no recomiendan a la institución. Sin embargo, también hay recomendaciones que son usadas como un medio de consulta (ver figura 15).



Figura 15 Recomendaciones de ciudadanos para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Extraído de Facebook.com

En el caso del RENIEC, la entidad ha decidido ocultar la opción de dejar recomendaciones, por lo que no cuenta con una calificación en la red social.

## Servicios del Estado en Pandemia por el Covid-19.

### *Protección del trabajador y ciudadano.*

En respuesta a la pandemia, el gobierno decretó una cuarentena general en el Perú y cerró las fronteras. Estas medidas, tomadas en marzo del 2020 según el Decreto Supremo n.º 044-2020-PCM, inicialmente fueron establecidas por quince días, periodo que fue extendiéndose según las evaluaciones realizadas por el gobierno continuamente.

En julio del 2020 el gobierno dio fin a la cuarentena total y se inició una estrategia de cuarentena focalizada en distintas zonas, dependiendo de la tasa de contagio de cada una.

### ***Digitalización de las instituciones como respuesta.***

Las instituciones se vieron obligadas a cambiar su modo de trabajo y a cambiar las prioridades de proyectos a trabajar, ya que debieron crear soluciones digitales rápidamente que pudieran ayudar a la ciudadanía.

**Pase Laboral.** El servicio digital de Pase Laboral fue creado en marzo del 2020 para que la ciudadanía pudiera movilizarse durante la cuarentena a realizar labores de determinados rubros indispensables, según lo definido por el Decreto Supremo n.º 046-2020-PCM.

**Facilita Perú.** La plataforma Facilita Perú fue desarrollada por la Presidencia del Consejo de Ministros para brindar una opción sencilla, que no requiere tener conocimientos de programación, que permite la digitalización de formularios. Está orientada a aquellas entidades que no cuentan con recursos de tecnología suficientes para crear sus propios servicios, ya que no genera costo alguno para ellas. Utilizando servicios de esta plataforma, se ha atendido a más de trece mil ciudadanos (Pichihua, 2020).

**Mesa de partes digital.** Las entidades que no contaban con un sistema de Mesa de partes digital se vieron en la obligación de crear uno. En algunos casos se implementó un correo institucional para dicha funcionalidad, pero también se elaboraron formularios digitales en los que los usuarios pueden realizar sus solicitudes y enviar documentos. Adicionalmente, el Decreto Supremo n.º 205-2020-PCM establece que todas las instituciones que no cuenten con una mesa de partes digital deben crearla utilizando la plataforma Facilita Perú.

### **Concepto de Diseño Audiovisual.**

Como su nombre lo dice, el diseño audiovisual es una combinación de lo visual y lo auditivo, que permite transmitir simultáneamente un mensaje. Tiene su origen en la industria del cine, pero ha sido ampliado a otros medios de comunicación, como la televisión y publicidad.

## **Animación Digital.**

La animación digital corresponde a la creación de un video por cualquier medio digital, ya sea dibujado a mano, caricaturas, generado por computadora, modelado en tres dimensiones.

### ***Motion graphics.***

**Concepto.** Es una técnica de animación digital realizada mediante la animación de gráficos. Se le reconoce como una técnica que permite crear ayudas visuales con alta recordación.

**Características.** El foco de la técnica no es la creación de una historia, sino la animación misma como medio explicativo para dar vida a información que podría ser considerada estática. Los elementos que son animados corresponden a tipografía, íconos e imágenes (Ellis, 2019).

## **Estado del Arte del Proyecto.**

### ***Gov.uk.***

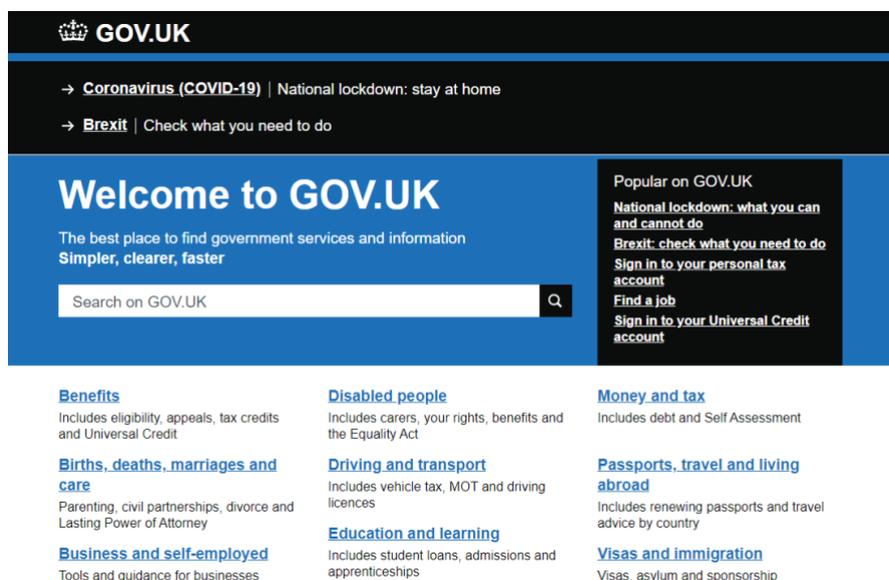
Gov.uk es la plataforma única del Reino Unido que centraliza la información de todas las entidades públicas, explicando los procedimientos administrativos paso a paso, dando a la ciudadanía un acceso directo a realizarlos (ver figura 16).

Esta plataforma fue lanzada en el año 2012, luego de ser trabajada por el equipo de servicios digitales del Reino Unido. Esta plataforma ha crecido con los años, reemplazando más de dos mil páginas web independientes en una sola.

Dentro de su estrategia de comunicación, el equipo de servicios digitales ha creado un canal de YouTube en donde suben videos informativos sobre la plataforma.

El video que explica cómo fue creada la plataforma fue subido en diciembre del año 2013 y cuenta con más de noventa y cinco mil visualizaciones, siendo el video con la mayor cantidad de visualizaciones de todo el canal. En el año 2015 se realizó otro video que explica qué es Gov.uk, el cual cuenta con diecinueve mil visualizaciones. Esta cantidad es una de las más altas en el canal, ya que el resto de videos explican procedimientos

administrativos específicos y su realización en la plataforma, pero obtienen una cantidad de mil visualizaciones en promedio.



*Figura 16 Home de plataforma Gov.uk.*

### **ServirTV Perú.**

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) es la entidad encargada de la gestión de las personas al servicio del Estado. Su enfoque es servir mejor al país, por lo que busca fortalecer a las personas que laboran en las entidades públicas.

Hace diez años creó el canal de Youtube ServirTV PERU (ver figura 17), en donde inicialmente subían videos de entrevistas y testimonios de distintos funcionarios. Sin embargo, en los últimos tres años se han empezado a publicar videos tutoriales de distintas herramientas utilizadas por servidores públicos, iniciando por la explicación de cómo acceder a la aplicación móvil del Sistema de Consultas en Línea del Estado de Expedientes del Tribunal del Servicio Civil.

El video de orientación con la mayor cantidad de visualizaciones cuenta con cuarenta y siete mil y explica el procedimiento para utilizar la matriz IPER, una herramienta para la gestión de la prevención de riesgos laborales.

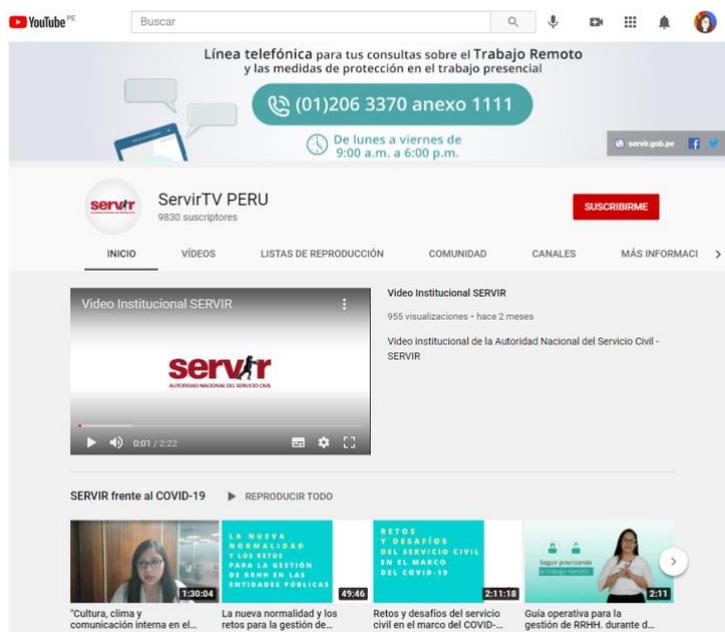


Figura 17 Canal de Youtube ServirTV PERU.

### **Ciudadanos.**

Ciudadanos es un canal de YouTube elaborado y administrado por la PCM (ver figura 18) donde se publican videos explicativos de cómo realizar diferentes trámites, así como de historias de servidores públicos y gente de a pie.

Los videos cuentan con animaciones en 2D que representan distintos tutoriales de procedimientos administrativos y también de información sobre ciertas necesidades específicas, como por ejemplo los pasos para estudiar en la plataforma digital de Aprendo en Casa.

El canal cuenta con más de dos mil quinientos suscriptores, mientras que cada video tiene una cantidad variada de visualizaciones, siendo la mínima de 60 y la más alta de setenta y nueve mil vistas.

The image shows the YouTube channel page for 'Ciudadanos'. At the top, there is a search bar and navigation icons. Below that, a row of five video thumbnails is displayed with the text 'Figuras en Ciudadanos' above them. The channel name 'Ciudadanos' is prominently displayed with '2590 suscriptores' and a 'SUSCRIBIRME' button. A navigation menu includes 'INICIO', 'VÍDEOS', 'LISTAS DE REPRODUCCIÓN', 'COMUNIDAD', 'CANALES', and 'MÁS INFORMACI'. The main content area features a video player for a video titled 'COVID-19: sigue estos consejos para cuidar tu salud durante l...' with 431 views. Below the player, a section titled 'Videos populares' shows a grid of four video thumbnails with their respective titles and view counts.

| Video Title  | Duration | Views                  |
|--|----------|------------------------|
| Los pasos para estudiar en la plataforma digital de... | 1:42     | 79.624 visualizaciones |
| Sencillos pasos para obtener tu Certificado de...      | 2:32     | 24.794 visualizaciones |
| Para estudiar en el extranjero, ¿legalizar o...        | 2:52     | 15.217 visualizaciones |
| ¿Cuáles son los pasos del protocolo de atención en...  | 2:10     | 13.426 visualizaciones |

Figura 18 Canal de Youtube Ciudadanos.

### Capítulo III

#### **Público Objetivo.**

Mandos medios en instituciones públicas que supervisan y, en algunos casos realizan, la migración de sus portales institucionales hacia Gob.pe. Son jefes de áreas de tecnología o comunicaciones dentro de las instituciones, quienes reciben la indicación de que su portal institucional debe ser migrado a Gob.pe, pero no saben lo que esto implica o que desconocen las ventajas para la ciudadanía que tendría esta migración, por lo que se oponen al cambio. En el caso de entidades pequeñas, como municipalidades distritales, ellos mismos deben realizar la migración de contenido y no cuentan con un equipo de trabajo.

Son personas de entre 30 y 40 años que tienen más de cinco años trabajando en el sector público. Han estudiado carreras universitarias de comunicación o ingeniería de sistemas, pero no cuentan con estudios de posgrado. Su perfil tecnológico es alto, utilizan *smartphones* y computadoras en su trabajo y vida personal, realizan compras por Internet y redes sociales.

Llegan al cargo mediante concursos públicos, pero que en muchos casos se enteran por el cambio de personal de alto nivel que viene de otra entidad en donde ya han trabajado anteriormente.

Estos funcionarios necesitan conocer las ventajas de Gob.pe y la importancia de la migración de sus contenidos hacia esta plataforma única. Se necesita lograr un cambio en el pensamiento lógico de estas personas para que su prioridad sea ofrecer mejor información a la ciudadanía y así reducir las visitas a las sedes físicas en busca de información.

### **Concepto del Proyecto.**

Actualmente, realizar cualquier trámite o servicio con el Estado peruano requiere de un gran esfuerzo por parte de la ciudadanía, empezando por el momento en que decide buscar información sobre el tema. Los ciudadanos no suelen tener claro cuál es el trámite que necesitan, sino que tienen una necesidad. Por ejemplo, un ciudadano tiene la necesidad de conducir un automóvil, pero no necesariamente sabe qué debe tramitar la obtención de una licencia de conducir A-1.

Considerando que para la ciudadanía los procesos administrativos inician con la búsqueda de información, toda la experiencia podría ser más sencilla si todas las entidades públicas tuvieran el mismo enfoque por necesidades que tienen las personas.

Para las entidades públicas el trámite inicia con la entrega de requisitos, con la apertura del caso en el sistema, con la generación de un código, sin considerar la etapa previa.

Si los funcionarios públicos comprenden que su trabajo tiene un impacto directo en la vida de las personas, podrían realizar un mayor esfuerzo en ofrecer mejor información de orientación para las personas que tienen necesidades que los hacen acudir al Estado.

Si un funcionario público hace el esfuerzo de convertir una explicación de un procedimiento administrativo en un lenguaje más inclusivo, directo y explicativo, esto podrá ayudar a todas las personas que busquen información del tema, y por lo tanto, a todas las personas que tengan esa misma necesidad. Debe ver esto como parte del servicio que se ofrece desde el Estado, ya que es su obligación como funcionario servir a la ciudadanía.

Es importante que el funcionario público asuma esta responsabilidad como parte de su trabajo, ya que podría lograr mejorar la percepción que la ciudadanía tiene del Estado y, de cierta manera, lograr acercarlos.

Por lo tanto, el concepto es “Esforzarnos más para que el ciudadano se esfuerce menos”, enfocado hacia los funcionarios públicos y la labor de servir que deben cumplir.

El moodboard del concepto (ver figura 19) representa un fondo institucional, antiguo, desactualizado, de edificios grandes y papeleo. En una segunda capa se muestra el trabajo, esfuerzo y modernización que deben llevar a cabo los funcionarios públicos para generar un cambio y la transformación digital del Estado.

Finalmente, en el centro y a todo color se encuentra la ciudadanía. Una ciudadanía conformada por personas de todo tipo, personas jóvenes, personas mayores, personas con familia, que todos tienen distintas necesidades que deben ser cubiertas por el Estado.



*Figura 19 Moodboard que representa el concepto. Fotos libres de internet, elaboración propia.*

### ***Paletas de color.***

La paleta de color (ver figura 20) representa una gran variedad de colores vivos que permitan que las piezas causen un fuerte impacto, pero parten de los colores utilizados por la Plataforma Gob.pe para unificar las piezas con ella.

El color principal es el color rojo, utilizado en Gob.pe por ser el color principal del Estado Peruano, da un sentido de institucionalidad al proyecto. Los colores azules utilizados dan una tonalidad fría, pero a su vez está asociado a la confianza y estabilidad.

Los tonos morados y lila están asociados a la empatía que deben tener los funcionarios públicos con la ciudadanía, así como la amabilidad. Los tonos de verde y amarillo representan la frescura, innovación y el cambio de mentalidad que debe darse como resultado del proyecto. Finalmente, los tonos de grises y negro aportan seriedad y sobriedad a la paleta.

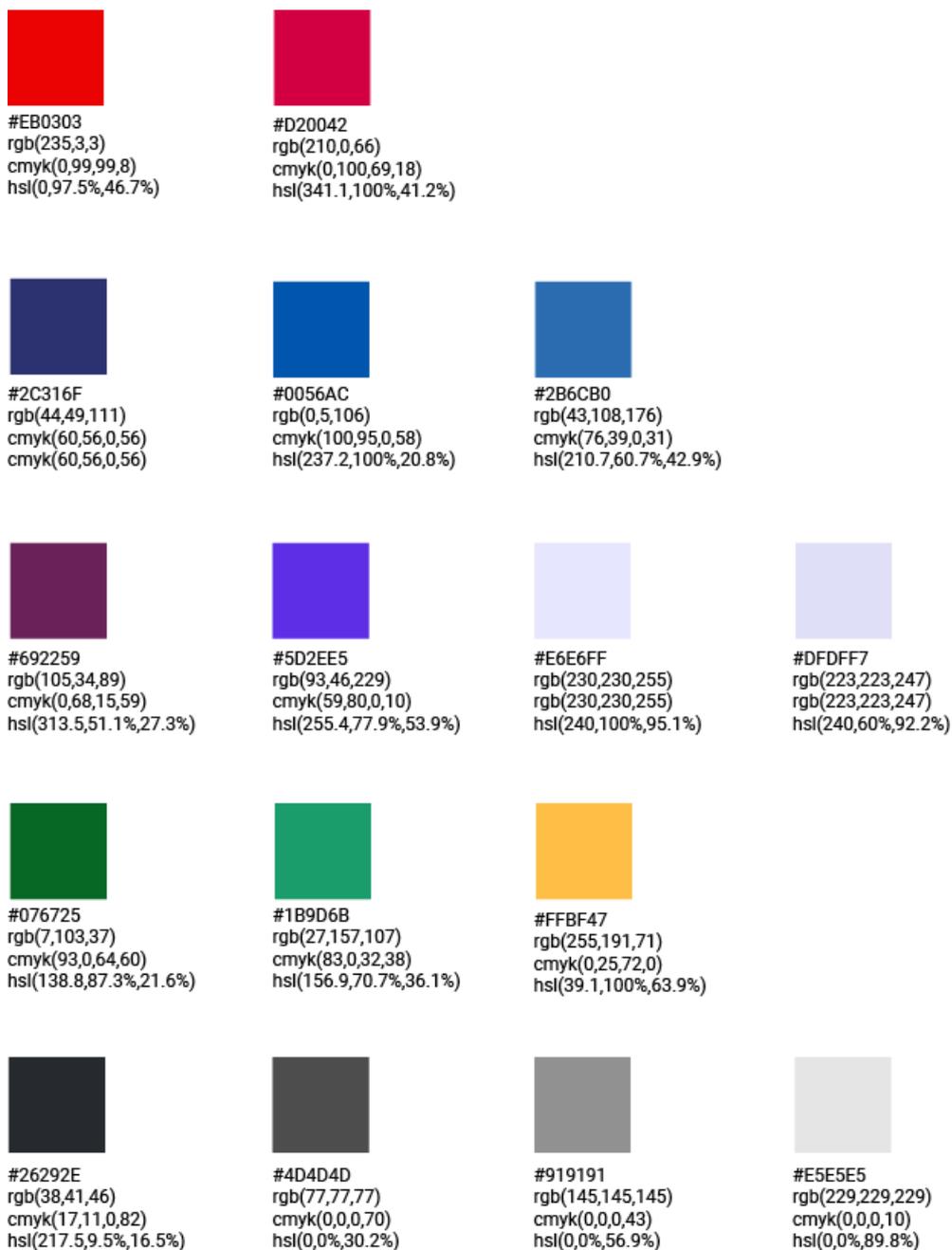


Figura 20 Paleta de colores. Fuente propia

**Tipografías.**

Roboto es una tipografía sans-serif, sin adornos y de trazos ligeros. Permite tener una comunicación clara, manteniendo un estilo visual serie y directo.

Roboto

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789 (.,;:&%€)

La tipografía Archivo Black es sans-serif, con un trazo grueso. Permite realizar énfasis en textos de importancia de una manera sobria y fuerte, sin dejar de ser amigable.

Archivo Black

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

0123456789 (.,;:&%€)

**Proyecto de Diseño.**

Este proyecto de diseño pretende mostrar por medios audiovisuales en qué consiste la migración de contenidos a Gob.pe y cuáles son sus beneficios. Pretende convencer a los funcionarios públicos encargados de la migración de que este es un trabajo necesario que no solo beneficiará a las instituciones, sino que es un esfuerzo que debe realizarse para dar un mejor servicio a la ciudadanía, haciéndolos empatizar con las necesidades que los ciudadanos pueden tener y que los motiva a realizar trámites.

Se realizará una serie de cinco videos de dos minutos de duración en que se explique por qué es importante que el contenido de orientación de las instituciones públicas sea migrado a la plataforma Gob.pe. Cada video mostrará un ejemplo realista de una situación en que podría encontrarse un ciudadano. El ejemplo del primer video será el caso de Miguel, quien necesita renovar su DNI, mientras que los otros videos tendrán los ejemplos de Ana, quien necesita realizar el pago de arbitrios de su domicilio, Rosario, quien necesita obtener una

beca para realizar estudios superiores, Gustavo, quien necesita atenderse en un hospital y Rodrigo, quien necesita obtener sus antecedentes policiales para postular a un trabajo.

Cada video contará la historia mencionada, indicando que sería más fácil para los ciudadanos encontrar la información si esta estuviera centralizada en una sola fuente, en donde debe estar explicada a detalle en un lenguaje sencillo. Se hará énfasis en que es responsabilidad de las entidades trabajar en este contenido al momento de migrarlo a Gob.pe y que no puede ser copiado de su plataforma web anterior. Finalmente, se indicará cuál es el procedimiento para iniciar el rediseño de sus contenidos, que consiste en enviar un oficio a la Secretaría de Gobierno Digital indicando quienes serán las personas responsables de este trabajo.

Adicionalmente, se trabajará guías que puedan ser enviadas por correo electrónico a los funcionarios para ayudarlos a continuar con el proceso de migración. La información presentada incluirá cómo iniciar la migración hacia Gob.pe y todos los pasos del proceso, cómo redactar en lenguaje simple y cómo debe estar estructurada una página de contenido de orientación.

### **Relación entre Problema, Concepto, Público Objetivo y Proyecto.**

El público elegido son los funcionarios públicos de mando medio encargados de la migración de su contenido y páginas institucionales a la plataforma Gob.pe. Esto significa que están encargadas de asignar los recursos y definir un plan de trabajo para dicha migración.

Además, dentro de la responsabilidad de la migración a Gob.pe, el paso inicial es la definición de qué contenido debe ser migrado a Gob.pe mediante una segmentación de contenidos. Este funcionario es el responsable de segmentar la información y definir qué contenidos deben ser migrados. Para que esta segmentación funcione, debe ser realizada

considerando las necesidades de los usuarios y no solamente las prioridades de comunicación internas de la institución pública.

Una vez que se ha definido qué contenido debe ser migrado, es este mismo funcionario el que debe asegurarse de que se haya realizado un trabajo adecuado que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a las explicaciones proporcionadas. Debe verificar que se haya cumplido con los estándares y requerimientos necesarios para considerarlo apto para Gob.pe y la ciudadanía.

El concepto elegido tiene relación porque los funcionarios no están orientados a ofrecer un buen servicio a la ciudadanía, es necesario que se dé un cambio de enfoque en la orientación brindada a la ciudadanía y porque debe ser una responsabilidad de los funcionarios públicos simplificar las interacciones de la ciudadanía con las entidades y los procedimientos por los que acuden a ellas.

Por lo tanto, un video de orientación con un mensaje claro y directo llegará de manera efectiva y directa a los funcionarios, generando recordación de la información presentada, a diferencia de presentar únicamente la normativa que indica el proceso que deben realizar para la incorporación de contenidos a Gob.pe.

### **Marca del Proyecto.**

El nombre del proyecto Trámite Simple, viene de la idea de la simplificación de la orientación de trámites y procedimientos administrativos que deben realizar los funcionarios públicos para acercarse a la ciudadanía.

Es una iniciativa que busca incentivar el enfoque ciudadano, dirigida a funcionarios públicos encargados del proceso de migración a Gob.pe que necesitan un cambio de perspectiva para recordar que es su responsabilidad servir a la ciudadanía, brindando información clara y concisa que pueda ayudarlos a lograr sus objetivos.

La tipografía elegida es simple, sin decoraciones y rígida, en relación con el público objetivo, jugando con los bordes circulares que unifican todo el logotipo y lo vuelven amigable. Para encontrar el efecto final, se realizó un trabajo de definición de énfasis en la palabra “simple”, decidiendo destacar el adjetivo que es la diferencia que se busca generar (ver figura 21). Finalmente, se agregó el descriptor “Orientación para la ciudadanía” que comunica el objetivo que deben tener los funcionarios públicos a quienes está dirigido el proyecto.

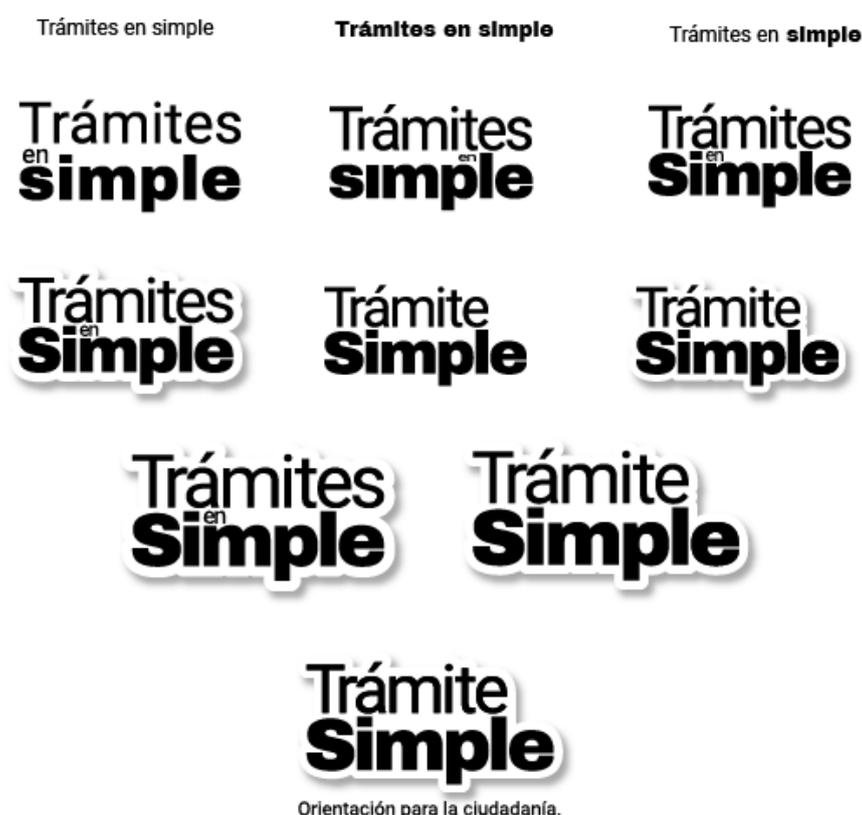


Figura 21 Proceso creativo del logo. Fuente propia

Finalmente, se trabajaron las distintas versiones del logo (ver figura 22), utilizando el color rojo como principal, haciendo referencia al Estado peruano, sin dejar de lado la simplicidad con que se busca pueda ser asimilado por el público objetivo. La sombra genera un despegue con el fondo, pero sin ser un elemento distractor en la composición.

Adicionalmente, se trabajó una versión en fondo de color (ver figura 23) para ser utilizada en la pieza principal de la gráfica.

Versión principal



Versión principal en negativo



Versión blanco y negro



Versión blanco y negro negativo



Figura 22 Versiones del logo. Fuente propia

Fondo de color oscuro



Figura 23 Logo en fondo de color oscuro. Fuente propia

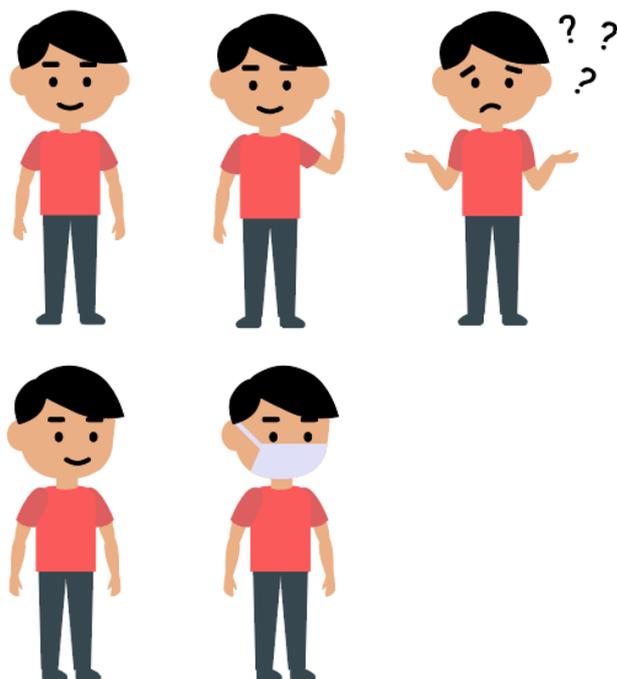
### **Resultado.**

Para llegar al público objetivo de funcionarios públicos, se debe crear piezas que sean cercanas a ellos, pero de manera tradicional, simples y agradables a la vista que carezcan

de complejidad. La realización de videos con texto para resaltar conceptos importantes ayuda a la recordación, a la vez que aporta dinamismo a las ideas y genera interés.

El reto de lograr que el mensaje perdure en el tiempo se puede lograr compartiendo por correo electrónico enlaces en el futuro del mismo tipo de contenido audiovisual, acompañado por las guías y ayudas que son enviadas a estos funcionarios periódicamente.

Para la realización de las piezas audiovisuales es necesario iniciar por la creación de uno de los personajes del video (ver imagen 24), así como de otros elementos gráficos a ser animados (ver imagen 25). Es importante que todas las piezas utilicen la misma paleta de colores y el mismo estilo visual, ya que deben convivir en los videos a realizar.



*Figura 24* Personaje. Fuente propia

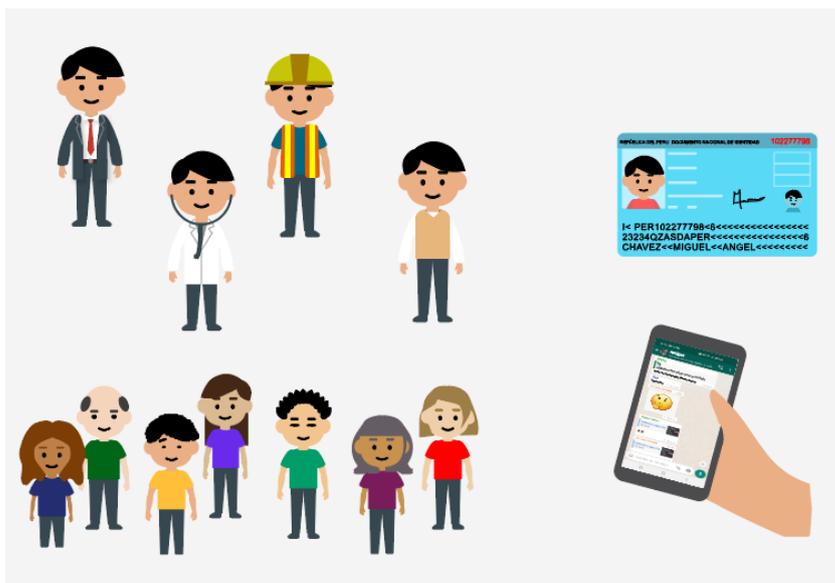


Figura 25 Elementos adicionales. Fuente propia

Adicionalmente, para la realización del video se hizo un storyboard con la gráfica final (ver figura 26), en donde se puede apreciar cada escena del video principal.

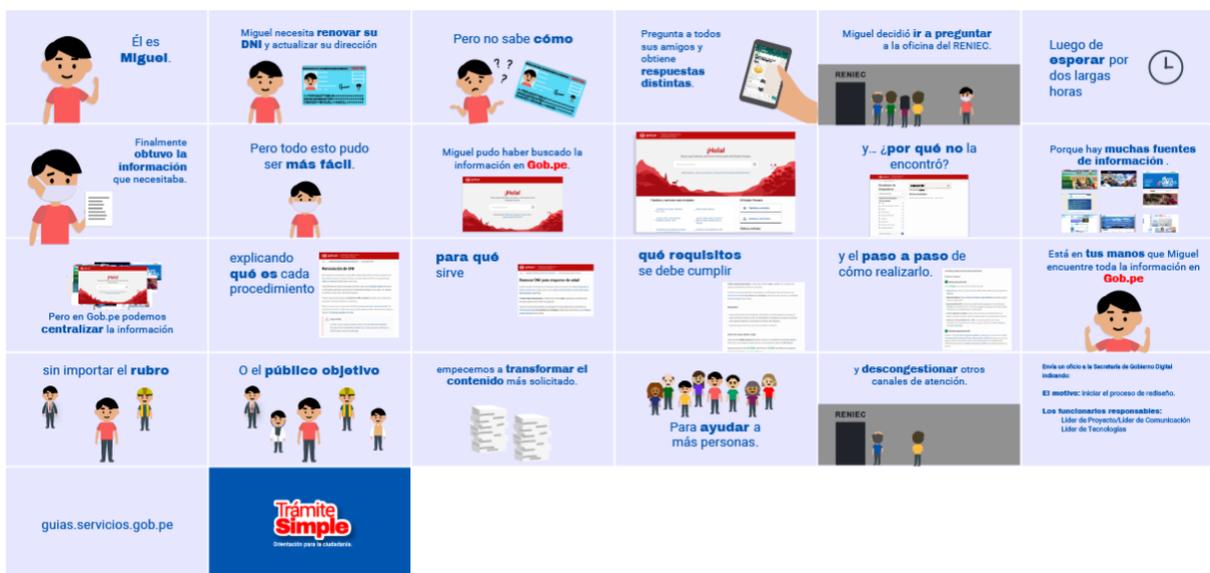


Figura 26 Escenas del video. Fuente propia

Otras piezas realizadas fueron los personajes para cada uno de los videos (ver figura 27) indicando el nombre y el trámite que necesita realizar cada uno de ellos. Además, se trabajó en las gráficas para cada una de las guías que serán enviadas a los funcionarios que inicien el proceso de migración de contenidos hacia Gov.pe (ver figura 28).

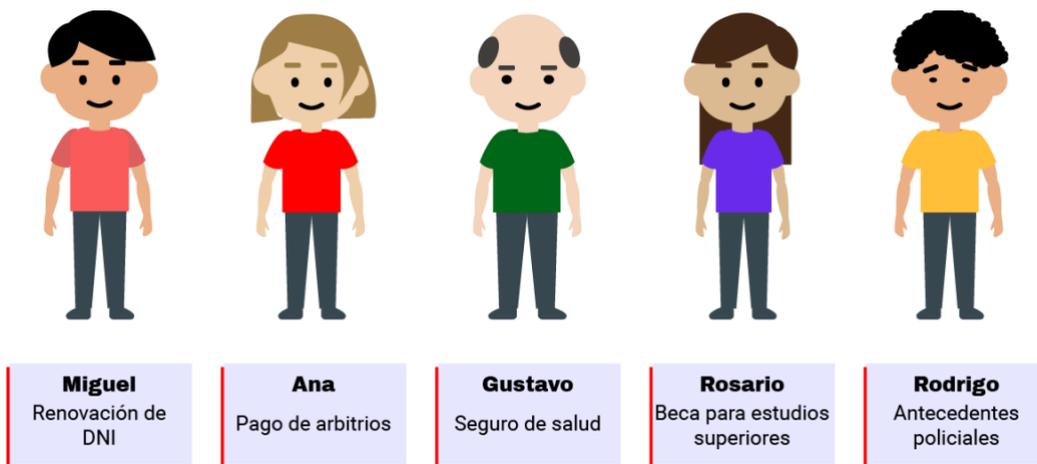


Figura 27 Personajes. Fuente propia

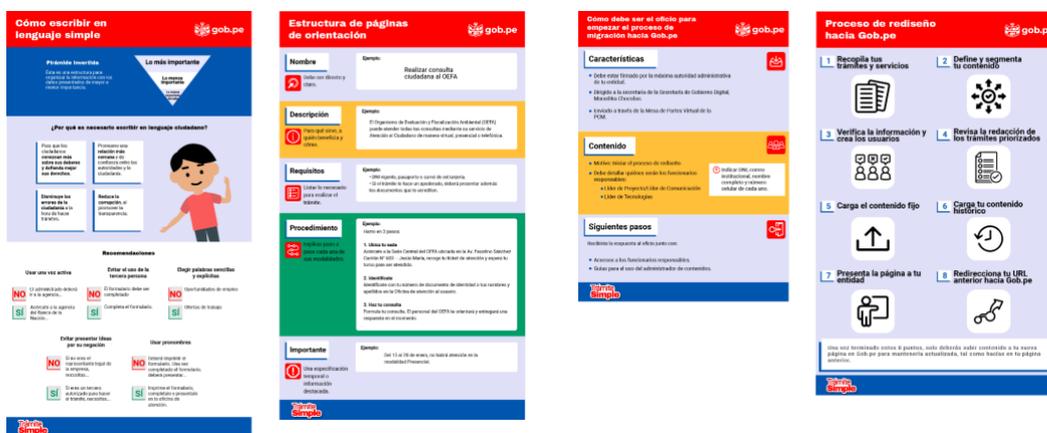


Figura 28 Guías. Fuente propia

Para este proyecto no se manejan publicaciones en redes sociales porque está dirigido a un público específico dentro de las instituciones públicas, por lo que no corresponde que sea masificado.

### Validación

En cuanto a la implementación del proyecto, el equipo de Gob.pe considera que las piezas diseñadas son herramientas para mejorar la experiencia de los funcionarios encargados de la migración, mencionando que lo visual es mejor percibido por este público objetivo.

El primer video elaborado ha empezado a ser mostrado en las capacitaciones con distintos grupos de entidades, así como se ha iniciado el envío de las guías elaboradas por correo electrónico.

Los funcionarios han respondido positivamente a las piezas y el equipo de Gob.pe considera que han sido una ayuda para generar empatía hacia los ciudadanos, por lo que se continuará con la implementación de los demás videos por parte del equipo de Servicios Digitales.

### **Conclusiones**

- Los ciudadanos necesitan que el Estado les brinde orientación acerca de cómo realizar trámites y servicios para tener alguna cercanía con las instituciones. De lo contrario, perciben al Estado y a todas las instituciones como algo negativo, que no les habla directamente a ellos.
- Entre las causas de la informalidad y corrupción se encuentra la falta de orientación oficial sobre procedimientos administrativos.
- Los ciudadanos que deben exponerse al COVID-19 para asistir físicamente a las entidades públicas tienen una mala percepción de las entidades públicas y del Estado en general, ya que lo ven como poco digital y no preparado.
- Es necesario que las entidades comuniquen su información de orientación en lenguaje simple y en internet para mejorar el proceso de realizar cualquier trámite, pero se debe hacer con empatía y pensando en las personas que van a acceder a este contenido.
- Los funcionarios públicos reaccionan positivamente a las capacitaciones, talleres y a medios audiovisuales para aprender a mejorar su trabajo, por lo que si se busca lograr un cambio en su comportamiento se debe realizar por estos medios.

### Referencias Bibliográficas

- (18 de febrero de 2021) Más de 800 orientadores apoyan a beneficiarios del Bono 600 en agencias del Banco de la Nación. *El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2006) *Informe Global de la Corrupción*.
- Costa, J. (2001) *Imagen corporativa del siglo XXI*. Editorial La Crujía. Buenos Aires.
- Cuadros Rodríguez, J., Arias García, S., & Valencia Arias, A. (2015). La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes. *Revista Encuentros*, 112.  
[https://www.researchgate.net/publication/281390969\\_La\\_comunicacion\\_publica\\_como\\_estrategia\\_orientadora\\_en\\_los\\_procesos\\_de\\_participacion\\_ciudadana\\_de\\_los\\_jovenes](https://www.researchgate.net/publication/281390969_La_comunicacion_publica_como_estrategia_orientadora_en_los_procesos_de_participacion_ciudadana_de_los_jovenes)
- Daly, J. y Navas, O. (2015) Corrupción en el Perú: Visión del Ejecutivo Peruano. *CENTRUM Católica's Working Paper Series*.
- De Soto, H (1989), *The Other Path: The Invisible Revolution in the Third World*, HarperCollins.
- Decreto Supremo n.º 032-2006-PCM (2006). Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo n.º 033-2018-PCM (2018). Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo n.º 033-2018-PCM (2021). *Reglamento del Decreto Legislativo n.º 1412, decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*. Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo n.º 044-2020-PCM (2020) *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19*. Presidencia del Consejo de Ministros.

- Decreto Supremo n.º 046-2020-PCM (2020) *Decreto Supremo que precisa el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19.* Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo n.º 205-2020-PCM (2020) *Decreto Supremo que prorroga el plazo dispuesto en la Octava Disposición Complementaria Final y en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.* Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 063-2010-PCM. (2010) *Decreto Supremo que aprueba la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.* Presidencia del Consejo de Ministros.
- Ellis, M. (2019) *What is animation: a guide to its history and modern use in design.*  
Extraído de <https://es.99designs.com/>
- Gob.pe (Recuperado el 20 de febrero de 2021) *Antecedentes penales.*  
<https://www.gob.pe/326-antecedentes-penales>
- Gob.pe (Recuperado el 20 de febrero de 2021) *Certificado de antecedentes policiales para uso nacional.* <https://www.gob.pe/309-certificado-de-antecedentes-policiales-para-uso-nacional>
- Gob.pe (Recuperado el 20 de febrero de 2021) *Obtener partida de nacimiento.*  
<https://www.gob.pe/340-obtener-partida-de-nacimiento>
- Gob.pe (Recuperado el 20 de febrero de 2021) *Sacar DNI por primera vez.*  
<https://www.gob.pe/214-sacar-dni-por-primera-vez-para-menores-de-edad>
- Ipsos Perú para PCM (2017) *Encuesta nacional de Satisfacción Ciudadana.*

- Iriarte & Asociados (2016) *Políticas y Regulación de Redes Sociales en Entidades Gubernamentales en Perú*.
- Ley n° 27444, Ley del procedimiento administrativo general. *Diario El Peruano*. 11 de abril de 2001.
- Ley n° 28530, Ley de promoción de acceso a internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de internet. *Diario El Peruano*. 26 de mayo de 2005.
- Lineamientos de Organización del Estado. (2018). *Presidencia del Consejo de Ministros*.
- Lizcano, F. (2012) Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo. *Polis Revista Latinoamericana*, 11(32), 269-304. [versión On-line ISSN 0718-6568]
- Loayza, N. (2007) *Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú*. Banco Central de Reserva del Perú
- Maude, F (2012). *GOV.UK – The start of a new way of delivering public services*. Recuperado de <https://gds.blog.gov.uk/>.
- Millán Orozco, A., Treviño Espinoza, F., & Square Wilburn, J. (2012). Comunicación y percepción social del riesgo: *Retos de participación*. *Razón y Palabra*, 10. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/482/pdf>
- Nielsen, J. (2012) *Usability 101: Introduction to Usability*. Recuperado de <https://www.nngroup.com/>
- Pichihua, S. (2020) Municipalidades podrán digitalizar el 50% de sus servicios en plataforma Facilita Perú. *Andina*.
- Pinto, A. y Flisfisch, A. (2011) *El Estado de Ciudadanía: Transformaciones, logros y desafíos del Estado en América Latina en el siglo XXI*. PNUD.
- Proética (2017) *Décima encuesta nacional sobre percepciones de corrupción*.

- Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). Presidencia del Consejo de Ministros.
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. (2017). Ministerio de Salud.
- Rivas, P. y Rojas, K. (3 de septiembre de 2013). ¿Qué deberían tomar en cuenta las entidades del Estado para mejorar sus sitios web? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/>
- Roseth, B., Reyes, A. y Santiso, C. (2018) *El fin del trámite eterno* <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>
- Tanaka, M. (2009). Las relaciones entre Estado y sociedad en el Perú: desestructuración sin reestructuración. Un ensayo bibliográfico. *América Latina Hoy*, 31.
- Uchiyama, H. (2017) *De la definición a la empatía — Conociendo a ciudadanos no urbanizados*. Recuperado de <https://medium.com/>
- Uchiyama, H. (2017) *Lanzamiento de la primera versión de www.gob.pe*. Recuperado de <https://medium.com/>
- World Wide Web Consortium (2019) *Introduction to Web Accessibility*. Recuperado de <https://www.w3.org/>

## Anexos

- Anexo 1: Ley de transparencia y acceso a la información pública

[https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley\\_27806.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf)

- Anexo 2: Encuestas

Sección 1 de 3

### Cuéntanos tu experiencia realizando trámites en el Estado

Descripción del formulario

Sexo

Mujer

Hombre

Edad

18-25 años

26-35 años

36-45 años

46 años a más

¿En qué entidad has realizado trámites en los últimos 3 años?

Remiec

Sunat

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Ministerio de Educación

Ministerio de Relaciones Exteriores

Municipalidades

Otra...

¿Cómo supiste qué tonías que hacer para realizar el trámite?

Busqué en internet

Acudí a la entidad

Otra...

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

---

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

### Si buscaste información en internet

Descripción (opcional)

¿Encontraste en internet toda la información necesaria?

Sí, me informé sobre los requisitos y el procedimiento

Me quedaron algunas dudas que resolví al momento de realizar el trámite

No encontré información suficiente

¿Qué te pareció el lenguaje en el que encontraste la información?

Adecuado

Informal

Técnico

¿Qué canal de comunicación recomendarías a otras personas?

La página web

Redes sociales de la entidad

Páginas web no oficiales (Foros, blogs, etc.)

Información presencial

¿Cómo calificarías la información que encontraste en internet?

1 - Muy difícil de entender

2 - Un poco difícil de entender

3 - Ni muy difícil ni muy fácil

4 - Un poco fácil de entender

5 - Muy fácil de entender

Después de la sección 2 Enviar formulario

Sección 3 de 3

### Si acudiste a la entidad a solicitar información

Descripción (opcional)

¿Qué te pareció el lenguaje en el que te dieron la información?

Adecuado

Informal

Técnico

¿Por qué no buscaste información en internet?

Texto de respuesta corta



- Anexo 3: Guía de entrevistas

| Entrevistas |  |  |
|-------------|--|--|
| Actor       |  | Objetivo   |
| 1           | Funcionarios de Comunicaciones de las entidades públicas 2 - 3   | Conocer cómo es el procedimiento dentro de la entidad para brindar información sobre sus trámites y servicios, qué medios utilizan y qué aprobaciones necesitan para realizar publicaciones. |
|             | Nombre   |  |
|             | Cargo- area  |  |
|             | Lugar  |  |
|             | Fecha  |  |
| Preguntas   |  |  |
| 1           | <p>¿Qué dispositivos tecnológicos usas en tu día a día? ¿ Para qué utilizas cada uno de ellos?</p> <p>¿Cómo es tu trabajo en el día a día? ¿A quién le reportas?</p> <p>¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza tu entidad?</p> <p>¿Qué contenido te encargas de publicar?</p> <p>¿Cuál es el tipo de contenidos que más se comunica a la ciudadanía?</p> |  |
| 2           | ¿Cómo te enteras que hay un nuevo trámite o servicio? ¿Cuál es el procedimiento para publicar contenido?   |  |
| 3           | ¿Cómo se maneja cada uno de los medios de comunicación de la entidad?  |  |
| 4           | ¿Cómo crees que ha cambiado la comunicación desde la migración a gob.pe?   |  |
| 5           | ¿Cómo está conformada tu área? ¿Con qué áreas coordinas?   |  |

| Entrevistas |   |  |
|-------------|---|--|
| Actor       |   | Objetivo   |
| 2           | Funcionarios de Tecnología de las entidades públicas  | Conocer cómo mantienen los medios de comunicación digitales de la entidad, cuál es el proceso para implementarlos y cómo es la relación con el área de comunicaciones. |
|             | Nombre  |  |
|             | Cargo- area   |  |
|             | Lugar   |  |
|             | Fecha   |  |
| Preguntas   |   |  |
| 1           | <p>¿Qué dispositivos tecnológicos usas en tu día a día? ¿ Para qué utilizas cada uno de ellos?</p> <p>¿Cómo es tu trabajo en el día a día? ¿A quién le reportas?</p> <p>¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza tu entidad?</p> <p>¿Qué contenido te encargas de publicar?</p> |  |

|   |   |
|---|---|
|   | ¿Cuál es el tipo de contenidos que más se comunica a la ciudadanía?   |
| 2 | ¿Cuál es tu intervención en los medios de comunicación digitales de la institución (redes sociales, página institucional, servicios)? |
| 3 | ¿Cómo llegan los requerimientos de nuevos servicios o modificaciones a implementar? ¿Cómo es ese proceso?                             |
| 4 | ¿Alguna vez has tenido que redactar un contenido que sería leído por los ciudadanos?  |
| 5 | ¿Conoces al área de comunicaciones/prensa de tu institución? ¿trabajan en conjunto?   |
| 6 | ¿Tienes autonomía para proponer los mensajes?<br>¿Qué opinas sobre gob.pe y el cambio que se ha realizado?                            |

| Entrevistas |   |
|-------------|---|
| Actor       | Objetivo  |
| 3           | Equipo de Gob.pe  |
|             | Conocer el proceso de diseño y desarrollo de la plataforma Gob.pe, conocer la investigación que se realizó para su implementación y su percepción sobre si esta solución ha funcionado o qué se necesita para que funcione. |
|             | Nombre  |
|             | Cargo   |
|             | Lugar   |
|             | Fecha   |
| Preguntas   |   |
| 1           | ¿Hace cuánto trabajas en Gob.pe?<br>¿Cuáles son tus funciones en el día a día?<br>¿Cómo nació la idea de Gob.pe?  |
| 2           | ¿Cuál es el objetivo de Gob.pe? ¿Lo está cumpliendo?  |
| 3           | ¿Cómo es el proceso de mejora de la plataforma? ¿A qué actores involucra?   |
| 4           | ¿Por qué crees que no se ha terminado la migración de todas las entidades a la plataforma?  |
| 5           | ¿Cómo podrías simplificar la migración para la instituciones?   |
| 6           | ¿Cómo consideras que es la comunicación de gob.pe con el ciudadano de a pie?<br>hay resistencia de parte de las entidades?  |

- Anexo 4: Juicio de pares

|              |                              |
|--------------|------------------------------|
| Evaluador    | Silvana Lorena Vidal Venturo |
| Correo       | svidal@pcm.gob.pe            |
| Móvil        | 986593324                    |
| Especialidad | Comunicadora                 |

| Criterio   | Puntaje |
|--|---------|
| Identificación del problema de investigación         | 2       |
| Identificación del concepto                          | 3       |
| Estructura y diseño de la información del proyecto   | 2       |
| Planteamiento innovador y creativo del proyecto      | 3       |
| Relación entre problema, proyecto y público objetivo | 3       |
| Diseño de pieza principal                            | 3       |
| Identificación de los objetivos del proyecto         | 2       |
| Total  | 18      |

**Apreciación general por parte del evaluador (no mas de 200 palabras)**

La propuesta de atacar el problema de la percepción del ciudadano hacia el Estado a través de la concientización del servidor público me parece muy acertada. Lograr que este pueda mejorar su comunicación para alcanzar una correcta orientación a la ciudadanía a través de videos y guías permitiría que el público objetivo de este proyecto pueda empatizar con las necesidades de la ciudadanía y así esforzarse más para obtener el resultado esperado que es orientar adecuadamente sobre un trámite o servicio.

Como servidor público, considero que el video logra comunicarme mi rol determinante para cambiar la percepción de los ciudadanos sobre el Estado y me invita a mejorar la orientación para para ellos.

Las otras piezas de tipo guías tambien me parecen apropiadas para el objetivo del proyecto. La guía sobre cómo escribir con lenguaje simple y la guía de estructura de página de orientación ayudan al usuario a alcanzar el objetivo de comunicar mejor a la ciudadanía. Sin embargo, creo que la guía sobre el proceso completo de migración podría graficar mejor cada paso, así como crear una guía de detalle por cada uno de los pasos de este proceso.

|              |                                 |
|--------------|---------------------------------|
| Evaluador    | Adriana Lucía Ramírez Franchini |
| Correo       | adrianaramirez.pcm@gmail.com    |
| Móvil        | 997927504                       |
| Especialidad | Comunicación                    |

| Criterio   | Puntaje |
|--|---------|
| Identificación del problema de investigación         | 3       |
| Identificación del concepto                          | 3       |
| Estructura y diseño de la información del proyecto   | 3       |
| Planteamiento innovador y creativo del proyecto      | 3       |
| Relación entre problema, proyecto y público objetivo | 3       |
| Diseño de pieza principal                            | 3       |
| Identificación de los objetivos del proyecto         | 2       |
| Total  | 20      |

**Apreciación general por parte del evaluador (no mas de 200 palabras)**

Me parece clave la propuesta, ya que es necesario empezar a dirigirnos al servidor público, no solo para enseñarle lo que tiene que hacer para cumplir con una normativa, sino para que entienda cómo es que esto lo beneficia. Además, por experiencia, hemos notado que los servidores públicos son personas que responden mucho a lo visual. De hecho, están acostumbrados a comunicar por medio de gráficos y videos. Por eso, me parece preciso usar este tipo de comunicación para transmitir mensajes exclusivamente para ellos.

En cuanto al contenido dentro de los productos propuestos, resalto que las piezas son muy sencillas de entender, con mensajes puntuales en el caso de las gráficas y con una historia clara en el caso del video. El diseño es bastante amigable y fácil de seguir.