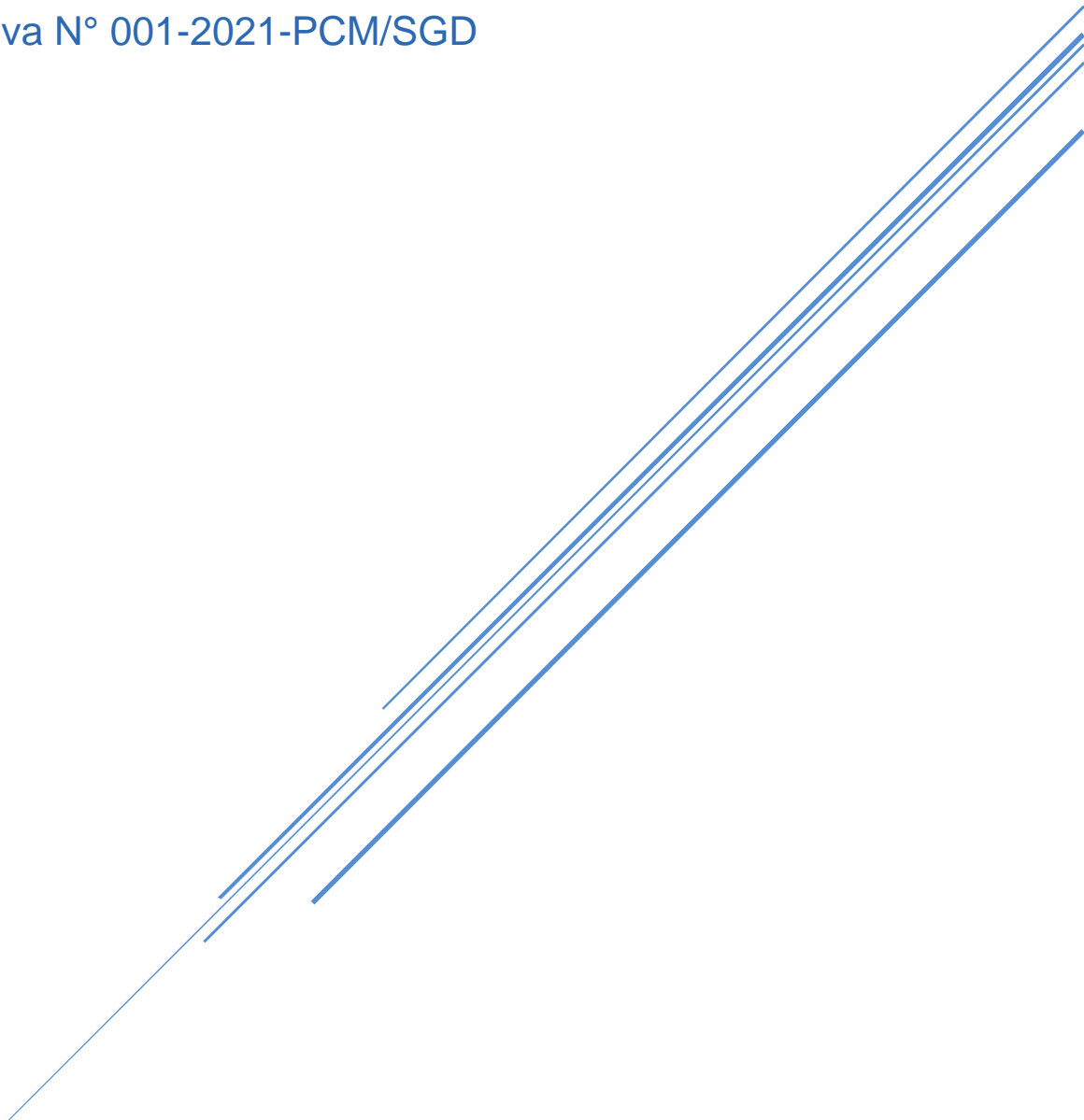


# **Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales**

Directiva N° 001-2021-PCM/SGD





## CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Título	Elaborado por
1.0	2021/05	Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales	Secretaría de Gobierno Digital



## CONTENIDO

Artículo 1º.-	Objeto .....	3
Artículo 2º.-	Alcance .....	3
Artículo 3º.-	Finalidad .....	3
Artículo 4º.-	Base legal .....	3
Artículo 5º.-	Definiciones .....	4
Artículo 6º.-	Principios de conversión integral de procedimientos administrativos .....	6
Artículo 7º.-	Proceso de conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas y servicios digitales o proceso de digitalización .....	9
Artículo 8º.-	Investigación de las necesidades y puntos de dolor de la ciudadanía para crear buenas experiencias .....	10
Artículo 9º.-	Diseño centrado en la ciudadanía para desplegar plataformas o servicios digitales empáticos, simples, intuitivos, inclusivos y accesibles. ....	11
Artículo 10º.-	Impulso a la innovación abierta, innovación social y mecanismos de retroalimentación .....	12
Artículo 11º.-	Desarrollo ágil, seguro, abierto, colaborativo y despliegue de mínimos productos viables para generar valor .....	13
Artículo 12º.-	Redacción de contenido en enfoque ciudadano para el despliegue de páginas de orientación e información.....	15
Artículo 13º.-	Documentación del proceso y registro de información obtenida.....	15
Artículo 14º.-	Disponibilidad de las plataformas y servicios digitales .....	15
Artículo 15º.-	Implementación de guías de servicios e innovación digital para el diseño de plataformas o servicios digitales .....	16
Artículo 16º.-	Plataforma Digital de Participación Ciudadana Digital Participa Perú.....	17
Artículo 17º.-	Plataforma Digital para el Observatorio Nacional de Ciudadanía Digital ....	17
Artículo 18º.-	Control y supervisión .....	17



## DIRECTIVA N° 001-2021-PCM/SGD

### Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales

#### Artículo 1º.- Objeto

Establecer los lineamientos para la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales, conforme a lo dispuesto en el 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 la COVID-19, el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.

#### Artículo 2º.- Alcance

La presente Directiva es de aplicación obligatoria a todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y, sirve de referencia a las organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos, empresas y academia en lo que corresponda y les genere valor.

#### Artículo 3º.- Finalidad

Impulsar el proceso nacional la transformación digital mediante el impulso de la innovación digital para el diseño de plataformas y servicios digitales centrados en las personas a fin de atender las necesidades de la ciudadanía, contribuir con la reactivación económica del país y fortalecer el desarrollo de una sociedad digital inclusiva e innovadora.

#### Artículo 4º.- Base legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 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 la COVID-19.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, y modificatoria.
- Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, Decreto Supremo que declara de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial, y modificatoria.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 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.



## Artículo 5º.- Definiciones

Para efectos de la presente Directiva se entiende como:

- a. **Canal Digital:** Es el medio de contacto digital que disponen las entidades públicas para los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, realizar denuncias, reclamos, pedidos o emitir opiniones y evaluación de servicios, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles, aplicaciones web u otros.
- b. **Ciudadano Digital:** Es aquel que hace uso de las tecnologías digitales y ejerce sus deberes y derechos en un entorno digital seguro.
- c. **Desafío de Innovación Abierta:** Es aquel reto que representa problemas complejos que afectan a las personas, que se aborda para ser resuelto en el proceso de transformación digital mediante mecanismos de co-desarrollo, co-diseño y co-creación y cuya resolución concluye en el diseño, prototipado o mínimo producto viable de plataformas digitales, soluciones tecnológicas y/o servicios digitales en favor de la ciudadanía.
- d. **Desarrollo Colaborativo de Software:** Es el proceso de desarrollo abierto de código que facilita las condiciones de colaboración, prueba, corrección y mejora de plataformas y servicios digitales a fin de garantizar la transparencia, vigilancia y aporte de la ciudadanía y de la sociedad civil, difusión de conocimiento y participación de la comunidad en el despliegue de tecnologías digitales en favor de la ciudadanía. Este proceso se basa en la disponibilidad pública del código garantizando los aspectos de seguridad y confianza digital en el marco de la normatividad vigente.
- e. **Digitalización:** Es la capacidad de usar datos y tecnologías digitales en los procesos habituales de las organizaciones o entidades, con miras a generar, procesar y compartir información que permita establecer nuevas actividades o mejoras en las ya existentes. Es un proceso que se integra a la transformación digital siendo esta última el motor del cambio cultural.
- f. **Govtech:** Es el espacio de co-diseño, co-desarrollo y co-creación que impulsa un ecosistema de trabajo entre entidades públicas, emprendimientos y pequeñas y medianas empresas de base tecnológica, emprendimientos digitales y empresas sostenibles de base digital que utilizan inteligencia de datos, tecnologías digitales y metodologías innovadoras para proveer productos y servicios que resuelven problemas públicos en favor de la ciudadanía.
- g. **Identidad Digital:** Es aquel conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales.
- h. **Inclusión Digital:** Es el acceso, uso y apropiación de los servicios o contenidos digitales por parte de la ciudadanía directamente o a través de su identidad digital, sin dejar a nadie atrás, incluyendo a poblaciones vulnerables y personas con discapacidad a fin de promover la ciudadanía digital como el ejercicio de deberes y derechos en entornos digitales seguros.



- i. **Innovación Abierta:** Es la estrategia de innovación aplicada a la transformación digital que convoca a la sociedad civil, la academia, y los sectores público y privado, para co-desarrollo, co-diseño y co-creación de plataformas digitales, soluciones tecnológicas y servicios digitales que impulsen la innovación, el desarrollo digital y la transformación digital en el país.
- j. **Innovación Social:** Es la estrategia de innovación que se enfoca en la solución de un problema social mediante la innovación abierta y el aprovechamiento de tecnologías digitales. Establece nuevas relaciones sociales y sinergias cambiando profundamente el sistema social y reduciendo la vulnerabilidad de las personas. Los temas que se abordan son complejos, impactan directamente en las políticas públicas y en la ciudadanía, se orientan al logro de los objetivos de desarrollo sostenible, cubren las necesidades de manera más eficaz y eficiente, implican cambios a nivel individual, organizacional y social, así como, cambios legales, culturales, económicos y políticos para ayudar a la sociedad y al planeta a prosperar. En dichos cambios, las tecnologías digitales vigentes y emergentes cumplen un rol fundamental.
- k. **Evaluación del servicio digital:** Proceso de retroalimentación, validación de calidad, cercanía, accesibilidad, sencillez e intuitividad que las personas realizan, de manera preferente por medios digitales, de un servicio o plataforma digital puesta a disposición de la ciudadanía para satisfacer las necesidades o expectativas de los ciudadanos y personas en general y que permite la mejora permanente y la actualización continua de dicho servicio digital y de los procesos que le dan soporte.
- l. **Plataforma Digital Única del Estado Peruano GOB.PE:** Único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales.
- m. **Procedimiento Administrativo:** Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados, conforme a lo dispuesto en el artículo 29 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- n. **Resiliencia digital:** Es la capacidad de anticipar, aprender, responder, evolucionar y reforzar la agilidad de los procedimientos administrativos y el servicio público cuando se presentan eventos que están fuera del control de las entidades y están influidos por las tecnologías digitales y los datos de manera intensiva, lo cual permite acelerar el proceso nacional de transformación digital.
- o. **Seguridad Digital:** Es el estado de confianza en el entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, la seguridad nacional y los objetivos nacionales en dicho entorno. Se sustenta en la articulación con actores del sector público, sector privado y otros quienes apoyan en la implementación de controles, acciones y medidas.



- p. **Servicio Digital:** Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.
- q. **Sociedad Digital:** Es aquella que valora la información y el conocimiento obtenido mediante el acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales en todas sus dimensiones y que impulsa la economía digital, la conectividad digital, el talento y la innovación digital, la educación digital, el gobierno, la identidad y la confianza digital; así como el aprovechamiento de las tecnologías emergentes en favor del bienestar social y económico de la ciudadanía.
- r. **Software Público Peruano:** Es aquel software o programa de ordenador de titularidad de una entidad de la Administración Pública, cuyo desarrollo es contratado o efectuado directamente por el personal de dicha entidad para soportar sus procesos o servicios, es financiado con fondos públicos, y puede ser puesto a disposición para ser usado, copiado, modificado y distribuido bajo una licencia libre o abierta.
- s. **Talento Digital:** Es la suma de competencias, capacidades y conocimientos adquiridos que habilitan a las personas para el aprovechamiento y uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en su vida diaria; así como para la producción de nuevas tecnologías en favor del bienestar social y económico del país.
- t. **Tecnologías Digitales:** Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, las tecnologías emergentes o de Industria 4.0, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones.
- u. **Transformación Digital:** Es el proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, sistematización y análisis de datos para generar efectos económicos, sociales y de valor para las personas.

#### **Artículo 6º.- Principios de conversión integral de procedimientos administrativos**

La conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales se desarrolla de acuerdo a los principios rectores establecidos en el artículo 5 de la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento, los principios del procedimiento administrativo establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, y de manera no limitativa, con los siguientes principios específicos:

- a. **Accesibilidad inclusiva.-** Las plataformas o servicios digitales cuentan con las características necesarias para que sean accesibles e incluyan a todas las personas, en especial por aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.



- b. **Adaptación interna.-** Las plataformas o servicios digitales que respondan al proceso de conversión exigen la adaptación y la actualización inmediata de la normatividad interna de las entidades públicas que requieran, firmas físicas, sellos o vistos físicos para procedimientos operativos, rendiciones económicas, entre otros.
- c. **Agilidad.-** Las plataformas o servicios digitales que respondan al proceso de conversión exigen el uso de metodologías ágiles para su desarrollo a fin de responder adecuadamente a la urgencia y necesidad de la transformación digital del país.
- d. **Código abierto.-** En el desarrollo de las plataformas y servicios digitales para el proceso de conversión de procedimientos administrativos a digital, las entidades públicas usan soluciones de código abierto y productos reutilizables capaces de ser compartidos.
- e. **Conservación de la información.-** Se garantiza que las comunicaciones y documentos generados en entornos digitales, se conservan en las mismas o mejores condiciones que aquellas utilizadas por los medios tradicionales, de acuerdo con la normatividad de la materia.
- f. **Digital desde el diseño.-** Las plataformas o servicios digitales, de manera preferente y progresiva, se diseñan y modelan para que sean digitales de principio a fin.
- g. **Diseño centrado en el ciudadano.-** Las plataformas o servicios digitales se co-crean y co-diseñan con la participación de los ciudadanos y personas en general y se evalúan mediante mecanismos sencillos, ágiles y digitales, a fin de satisfacer sus necesidades.
- h. **Diseño omnicanal.-** Las plataformas o servicios digitales se configuran para que el ciudadano no solo pueda realizar trámites o gestiones por Internet, sino que pueda realizarlo por el canal que esté a su alcance – ya sea digital, telefónico, por correo electrónico, a través de la web o de un dispositivo móvil u otros– con la certeza de que obtendrá el mismo resultado.
- i. **Diseño pensado para dispositivos móviles.-** Las plataformas o servicios digitales están configurados para poder ser utilizados a través de dispositivos móviles tales como teléfonos inteligentes, tabletas, entre otros y tener bajo consumo de datos.
- j. **Datos abiertos por defecto.-** Los datos se encuentran abiertos y disponibles de manera inmediata, sin comprometer el derecho a la protección de los datos personales de los ciudadanos y garantizando la transparencia de los actos públicos, la vigilancia ciudadana y la oportunidad para el emprendimiento digital.
- k. **Escalabilidad.-** Las plataformas o servicios digitales aseguran y mantienen niveles razonables de calidad ante el incremento de la demanda. Para ello, adoptan arquitecturas escalables, de preferencia en nube, principalmente cuando se trata de servicios de alta demanda por parte de la ciudadanía.
- l. **Innovación abierta y mejora continua.-** En base a las necesidades, evaluación y retroalimentación de las personas y en el despliegue de estrategias de innovación abierta, se garantiza la mejora continua de las plataformas o servicios digitales.





- m. **Interculturalidad.-** Las plataformas o servicios digitales se desarrollan bajo un enfoque intercultural considerando las necesidades culturales y sociales de los grupos étnico-culturales del país.
- n. **Interoperabilidad.-** Las plataformas o servicios digitales que respondan al proceso de conversión no pueden exigir al ciudadano, al servidor público, a la empresa o al usuario en general, documentación que ya exista en las plataformas o sistemas del Estado para lo cual garantizan la interoperabilidad en todos sus niveles (legal, semántico, organizacional y técnico) entre entidades públicas.
- o. **Nube por defecto.-** En el desarrollo de las plataformas y servicios digitales, las entidades públicas usan soluciones basadas en la nube para lograr eficiencia, escalabilidad y agilidad en el despliegue en favor de la ciudadanía.
- p. **Privacidad desde el diseño y por defecto.-** La privacidad está incluida en el diseño de las soluciones, procesos y servicios digitales garantizando la protección de datos desde la fase inicial hasta la implementación. La privacidad debe convertirse en un componente esencial en el diseño, para fortalecer la confianza del ciudadano en el entorno digital.
- q. **Reducción definitiva de uso de papel.-** Las plataformas o servicios digitales que respondan al proceso de conversión garantizan la eliminación drástica y definitiva del uso de papel en toda interacción con el ciudadano, el servidor público, la empresa o el usuario en general, a fin de evitar la propagación de enfermedades como la COVID-19 reduciendo la necesidad de la presencia física de los ciudadanos en las entidades públicas y el intercambio documentario físico al interior del Estado.
- r. **Seguridad desde el diseño.-** Las plataformas o servicios digitales se diseñan y desarrollan preservando la disponibilidad, integridad, confidencialidad de la información que gestiona y, cuando corresponda, la autenticidad y no repudio de la información proporcionada.
- s. **Simplicidad.-** Las plataformas o servicios digitales que respondan al proceso de conversión se diseñan para ser sencillos, exentos de toda complejidad innecesaria y utilizar y plataformas digitales transversales y componentes reutilizables para acceder a información, vincular procesos ágiles y lograr eficiencias en favor del servidor público, de la empresa, de la ciudadanía o del usuario en general.
- t. **Uso de tecnologías emergentes.-** Las plataformas o servicios digitales se diseñan y desarrollan aprovechando las innovaciones y potencialidades de las tecnologías emergentes, convergentes o disruptivas en favor de la resolución acelerada y urgente los problemas públicos.



## **Artículo 7º.- Proceso de conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas y servicios digitales o proceso de digitalización**

- 7.1 Las entidades públicas implementan el proceso de digitalización transformando sus procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales en completa alineación con los objetivos estratégicos institucionales y los objetivos de transformación digital del país.
- 7.2 El proceso de digitalización se implementa garantizando el uso intensivo de las tecnologías digitales y datos para generar, procesar y compartir información en favor de la eficiencia del servicio público, reducción de costos asociados al papel, empleo obligatorio de documentos en formato digital en todo acto o actuación administrativa de la entidad, asegurando la trazabilidad de los procesos y evitando la propagación de enfermedades como la COVID-19.
- 7.3 Las entidades públicas implementan el proceso de digitalización sobre la base de cuatro ejes centrales: i) investigación de las necesidades y puntos de dolor de la ciudadanía; ii) diseño centrado en la ciudadanía; iii) desarrollo ágil y iv) redacción de contenido con enfoque ciudadano, que se respaldan en los pilares del gobierno digital como: i) identidad digital; ii) interoperabilidad; iii) seguridad digital; iv) gobierno de datos; v) arquitectura digital y vi) servicios digitales en el marco del proceso nacional de transformación digital.
- 7.4 El proceso de digitalización estableciendo una visión holística que exige una observación integral del contexto de quienes accederán a dichos servicios digitales con la finalidad de entender las motivaciones y los objetivos detrás de la interacción. No solo se debe observar la interacción con el Estado, sino también el entorno del servicio, las diferentes formas y contextos presentes en dicha interacción. La observación comprende aspectos como: conectividad, competencias digitales, perfiles de los usuarios, asequibilidad, aspectos económicos y sociales relevantes para la interacción y uso.
- 7.5 Las entidades públicas priorizan los procedimientos que tengan mayor impacto y alcance a los ciudadanos, servidores públicos, empresas y personas y que supongan el menor esfuerzo, en tiempo o recursos, culminando con los procedimientos de menor impacto.
- 7.6 Las entidades públicas conforman equipos multidisciplinarios provenientes de distintas áreas que sigan procesos de co-diseño utilizando plataformas digitales colaborativas disponibles, de preferencia gratuitas. Asimismo, impulsan la participación del sector público, privado, la sociedad civil y la academia mediante el despliegue de estrategias de innovación abierta; así como el fortalecimiento del ecosistema govtech en el país a fin de generar oportunidades para las pequeñas y medianas empresas con base digital.
- 7.7 Las entidades públicas desarrollan estrategias e iniciativas para impulsar y fortalecer el talento digital de los servidores públicos, con la finalidad de garantizar una visión conjunta y compartida del diseño centrado en los ciudadanos y el valor de las metodologías ágiles en este proceso.



- 7.8 Las entidades públicas implementan el proceso de digitalización utilizando metodologías ágiles que priorizan la creatividad colaborativa, la intuición y el razonamiento sistémico, la lógica, la imaginación y las ideas innovadoras; así como, una estrategia de desarrollo incremental con un enfoque de co-diseño, calidad, eficiencia y flexibilidad, uniendo las perspectivas de desarrollo y operaciones en simultáneo dando mayor valor diferencial a la experiencia de usuario, con el objetivo de aportar mayor agilidad al proceso, mitigar los puntos de dolor y atender las necesidades de la ciudadanía. Las metodologías ágiles permiten garantizar una visión clara, dinámica y en tiempo real del avance de los proyectos y la generación de valor público progresivo y en corto plazo, para los ciudadanos.
- 7.9 Las entidades públicas aseguran la elaboración, utilización y actualización de los registros o documentos mínimos necesarios para el despliegue de la plataforma y servicio digital. Los referidos documentos se preparan en lenguaje sencillo y su disponibilidad no debe impedir el avance de la conversión de los procedimientos administrativos priorizando el diseño simple, sencillo e intuitivo.
- 7.10 La Secretaría de Gobierno Digital solicita a las entidades públicas información sobre los servicios que prestan a fin de cooperar con el proceso de digitalización, brindar apoyo en infraestructura, desarrollo, diseño, investigación u otras etapas necesarias y preparar reportes de cumplimiento y mejora de los indicadores de gobierno y transformación digital nacionales e internacionales.

#### **Artículo 8º.- Investigación de las necesidades y puntos de dolor de la ciudadanía para crear buenas experiencias**

- 8.1 Las entidades públicas desarrollan estudios cualitativos y cuantitativos sencillos, ágiles y eficientes, basados principalmente en la etnografía, que garanticen la comprensión de las necesidades de los ciudadanos, servidores públicos, empresas o usuarios, de manera inclusiva y con enfoque territorial.
- 8.2 La investigación es un paso previo obligatorio a la transformación digital de un procedimiento administrativo, a fin de garantizar el cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía y el involucramiento de los ciudadanos en el proceso de evaluación.
- 8.3 Las entidades públicas se enfocan en entender las necesidades, problemas y puntos de dolor de los ciudadanos, servidores públicos, empresas o usuarios que accederán a las plataformas o servicios digitales que se deriven del proceso de digitalización, principalmente de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Estos puntos de dolor se identifican en el procedimiento administrativo en sí o en la cadena de trámites que éste requiere.
- 8.4 Para el proceso de digitalización se identifican las razones por las que el ciudadano se traslada físicamente a una entidad pública, la necesidad del servidor público en el uso de papel, el grado de confianza en los canales digitales y el factor de conectividad, entre otros factores.



- 8.5 El Líder de Gobierno Digital de la entidad es quien representa a la Alta Dirección en los procesos de co-diseño e investigación de las necesidades de la ciudadanía e impulsa los procesos de investigación de las necesidades y puntos de dolor de la ciudadanía.
- 8.6 La Secretaría de Gobierno Digital, a través del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, colabora y brinda asistencia técnica a las entidades cuyos recursos impiden el desarrollo de la investigación previa al despliegue del proceso de digitalización, principalmente en gobiernos regionales y locales.

**Artículo 9º.- Diseño centrado en la ciudadanía para desplegar plataformas o servicios digitales empáticos, simples, intuitivos, inclusivos y accesibles.**

- 9.1 Las entidades públicas garantizan plataformas y servicios digitales empáticos, simples, sencillos e intuitivos que puedan ser usados exitosamente desde la primera vez sin mayor explicación y que no resulten estresantes, confusos o desalentadores para los ciudadanos, servidores públicos, empresas y personas en general.
- 9.2 El uso de metodologías ágiles en esta etapa reduce la posibilidad de fracasar considerando como mínimo las siguientes fases: i) empatizar con el usuario para conocer su real necesidad, ii) definir y escribir sobre lo que se ideará o co-diseñará, iii) idear soluciones creativas alrededor del desafío, iv) prototipar o construir representaciones de una o más ideas para obtener retroalimentación y v) evaluar probando prototipos en ambientes reales controlados con indicadores definidos.
- 9.3 Las entidades públicas utilizan la Plataforma Nacional de Identidad Digital ID GOB.PE para verificar la identidad de un ciudadano en el mundo digital conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
- 9.4 Las plataformas y servicios digitales se diseñan y construyen de forma compatible e interoperable a todo dispositivo digital.
- 9.5 Las entidades públicas evalúan la simplicidad de las plataformas o servicios digitales, cuando estos no requieren manuales complejos para su uso y entendimiento, ni capacitación a quienes los usarán, ello sin perjuicio de elaborar, utilizar, y actualizar documentos de usuario referenciales, acorde a lo previsto en el artículo 7.9° de la presente Directiva.
- 9.6 Las plataformas o servicios digitales contemplan las características necesarias para que sean accesibles por todas las personas, en especial aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, priorizando la correcta visualización en distintos dispositivos, considerando que el mayor acceso ocurre a través de dispositivos móviles
- 9.7 Las entidades públicas garantizan plataformas y servicios digitales accesibles e inclusivos para los ciudadanos que hablen lenguas indígenas u originarias, con habilidades especiales u otras situaciones previstas en la normatividad vigente.



- 9.8 Las entidades públicas toman en cuenta los niveles de conectividad y las competencias digitales evitando cualquier complejidad o recarga excesiva en los diseños, tales como videos, gráfica, fotografías, entre otros, para ello, garantizan pruebas de usabilidad en co-evaluación con la ciudadanía.
- 9.9 Las entidades públicas garantizan que los ciudadanos y personas en general puedan relacionarse con ellas a través de canales digitales, sistemas de información, aplicativos, servicios, contenidos digitales, entre otros, promoviendo el uso de los centros de ciudadanía digital previstos en el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
- 9.10 La Secretaría de Gobierno Digital, a través del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, brinda asistencia técnica a las entidades cuyos recursos impiden el desarrollo de diseño centrado en la ciudadanía durante el despliegue del proceso de digitalización, principalmente en gobiernos regionales y locales.

#### **Artículo 10º.- Impulso a la innovación abierta, innovación social y mecanismos de retroalimentación**

- 10.1 La Secretaría de Gobierno Digital, a través del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, coordina espacios de innovación abierta e innovación social mediante desafíos públicos que impulsen el ecosistema digital, en iniciativas govtech, fintech, edtech, legaltech, proptech u otras para co-diseñar servicios digitales en favor de la ciudadanía en el marco del proceso de transformación digital.
- 10.2 Las entidades públicas establecen mecanismos digitales de evaluación y retroalimentación inmediata de las plataformas y servicios derivados del proceso de digitalización para que los ciudadanos, servidores públicos, empresas y personas participen directamente en la innovación, mejora y rediseño de los mismos. Dichos mecanismos permiten que las personas comuniquen a la entidad los inconvenientes generados en la interacción con la plataforma o servicio y miden el funcionamiento del servicio digital desde el diseño hasta la ejecución para identificar mejoras.
- 10.3 La Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, establece reconocimientos, sellos, acreditaciones o certificaciones de excelencia a aquellos servicios o plataformas digitales que cumplan con las guías de servicios e innovación digital publicadas en la Plataforma GOB.PE, que aprovechen la interoperabilidad de los datos y plataformas transversales o componentes reutilizables en favor de la mejora de los servicios públicos y que mantengan altos porcentajes de satisfacción de la ciudadanía considerando criterios de accesibilidad, inclusión, escalabilidad, seguridad y confianza digital, entre otros aspectos.
- 10.4 La Secretaría de Gobierno Digital, a través del Índice de Innovación Digital evalúa el estado de madurez en el desarrollo de la innovación digital de las entidades públicas que representa un punto de partida para impulsar los esfuerzos de innovación centrados en la transformación digital y establecer una hoja de ruta con metas, acciones concretas y acompañamiento para el logro de resultados y acciones más ágiles y flexibles en beneficio de la ciudadanía.



- 10.5 La Secretaría de Gobierno Digital, a través de la Red Nacional de Innovadores Digitales del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital, articula esfuerzos con el sector público, privado, academia y sociedad civil para : i) compartir y difundir innovaciones digitales públicas y privadas; ii) difundir nuevas metodologías digitales para abordar desafíos públicos; iii) conectar y construir redes público-privadas en innovación digital; iv) activar espacios de innovación abierta, concursos y reconocimientos en transformación digital; vi) co-diseñar proyectos de innovación digital en el sector público en favor del desarrollo del país.
- 10.6 Las entidades públicas, principalmente los gobiernos regionales y locales, co-crean, producen, innovan, prototipan y co-diseñan plataformas digitales, soluciones tecnológicas y servicios digitales, considerando para ello el apoyo del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado, conforme a lo dispuesto en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGDI.

**Artículo 11º.- Desarrollo ágil, seguro, abierto, colaborativo y despliegue de mínimos productos viables para generar valor**

- 11.1 Las entidades públicas despliegan procesos de desarrollo ágil en el proceso de digitalización a fin de gestionar sus proyectos o productos de forma flexible, autónoma y eficaz incrementando su productividad, reduciendo los costes, impulsando el cambio cultural y respondiendo ágilmente a los cambios del mundo digital.
- 11.2 Las metodologías ágiles se aplican en el proceso de digitalización para gestionar el avance y la generación de valor adoptando como mínimo las siguientes fases: i) planificación ágil del ciclo de trabajo, entregables y tiempo, ii) revisión diaria de avances en reuniones cortas, iii) revisión quincenal del ciclo de trabajo iv) retrospectiva y retroalimentación de los equipos sobre los retos a superar para cumplir con el ciclo de trabajo. El proceso se fortalece con el uso de plataformas de colaboración adecuadas.
- 11.3 Las entidades públicas ponen en funcionamiento las plataformas o servicios digitales lo antes posible, considerando un producto con suficientes características para satisfacer las necesidades y demandas básicas de los usuarios o mínimo producto viable.
- 11.4 Los equipos de diseño y desarrollo incorporan, de manera progresiva y disciplinada y empleando metodologías ágiles, ajustes y nuevas funcionalidades a la versión básica o mínimo producto viable de dichas plataformas o servicios digitales, en base a la retroalimentación de los ciudadanos, servidores públicos, empresas y personas en general.
- 11.5 Las entidades públicas aseguran el diseño, desarrollo e implementación de medidas y controles que permitan proteger adecuadamente la seguridad y los datos mediante el uso de protocolos de almacenamiento y comunicación, algoritmos, estándar de codificación y otros aspectos con la finalidad de generar confianza en los ciudadanos, entidades públicas y personas en general sobre el entorno digital.



- 11.6 Los incidentes de seguridad digital identificados por las entidades públicas son comunicados al Centro Nacional de Seguridad Digital conforme a lo dispuesto en el Decreto de Urgencia 007-2020 y sus normas reglamentarias y complementarias.
- 11.7 Las entidades públicas aseguran el uso de software público o de código abierto y estándares abiertos, para el diseño y construcción de sistemas de información, aplicativos, servicios y contenidos digitales para garantizar el uso eficiente de los recursos públicos. Asimismo, publican las plataformas y servicios digitales en la Plataforma Nacional de Software Público y comparten dichos servicios para usarlos, copiarlos, modificarlos y distribuirlos y mejorarlos entre las entidades públicas a fin de lograr la optimización del servicio digital de la entidad.
- 11.8 El desarrollo ágil, seguro, abierto y colaborativo garantiza el uso y reutilización de recursos tecnológicos con impacto en la capacidad para crear, iterar y operar el servicio de manera sostenible respondiendo rápidamente al crecimiento de la demanda o a la necesidad de cambio.
- 11.9 Para el proceso de digitalización las entidades públicas utilizan las plataformas digitales transversales establecidas en la normatividad vigente en materia de gobierno, confianza y transformación digital asegurando el impulso de la ciudadanía digital.
- 11.10 Las entidades públicas implementan infraestructuras flexibles preferentemente nube, a fin de satisfacer las demandas y/o necesidades de los ciudadanos, servidores públicos, empresas y personas en general, en condiciones cotidianas o ante posibles momentos de crisis, como un desastre natural, crisis sanitaria o emergencia nacional garantizando niveles razonables de calidad, escalabilidad y resiliencia digital en las plataformas y servicios digitales ante el incremento de la demanda por dichas situaciones.
- 11.11 La presente directiva actúa sin perjuicio de aplicar las normas técnicas referentes al ciclo de vida del software en lo que corresponda, conforme a lo dispuesto en las disposiciones normativas emitidas por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 11.12 Durante el proceso de digitalización las entidades públicas efectúan pruebas y testeos de los prototipos en todas sus etapas, en un entorno similar al de la versión final, pero a bajo costo y riesgo, antes y después de ser implementados.
- 11.13 Las entidades públicas garantizan la evaluación de todos los posibles dispositivos que podrían usar los ciudadanos, servidores públicos, empresas y personas en general, incluyendo todos los navegadores y dispositivos comunes, para realizar las pruebas y testeos. Dichas pruebas y testeos deben realizarse, en lo posible, con usuarios finales como con usuarios intermedios para mejorar la calidad del servicio y optimizar el rendimiento.



## **Artículo 12º.- Redacción de contenido en enfoque ciudadano para el despliegue de páginas de orientación e información**

- 12.1 Las entidades públicas crean páginas de orientación e información que expliquen de manera sencilla el uso de los servicios digitales derivados del proceso de digitalización e incluyen mecanismos digitales de evaluación del contenido. Dichas páginas se publican en la Plataforma Digital Única GOB.PE conforme a la normatividad vigente.
- 12.2 Las entidades públicas garantizan el uso de palabras simples, sencillas y cotidianas para ayudar a los ciudadanos, principalmente a los que tienen urgencia o tienen con dificultades o condiciones de vulnerabilidad previstas en la normatividad vigente.
- 12.3 El contenido de las páginas de orientación e información se desarrolla con técnicas de optimización de motores de búsquedas que permitan el posicionamiento orgánico y de dichos contenidos en los buscadores de Internet de forma que sean encontrados fácilmente por la ciudadanía.

## **Artículo 13º.- Documentación del proceso y registro de información obtenida**

- 13.1 Las entidades utilizan herramientas de control para documentar el proceso de desarrollo, el código fuente, los incidentes y las mejoras que se presenten en las plataformas y servicios digitales que deriven del proceso de digitalización.
- 13.2 Las entidades públicas almacenan en su totalidad la información obtenida y documentan los cambios históricos, de forma lógica, ordenada y fácil de interpretar. Para ello, utilizan plataformas colaborativas que permitan la participación de los equipos multidisciplinarios y la cooperación intersectorial.
- 13.3 La información obtenida se constituye en un insumo importante para mejorar las plataformas y servicios digitales, así como para la toma de decisiones acertadas sobre gestión de datos.

## **Artículo 14º.- Disponibilidad de las plataformas y servicios digitales**

- 14.1 Las plataformas o servicios digitales de las entidades públicas deben estar disponibles las veinticuatro (24) horas del día y los 365 días del año.
- 14.2 Las entidades públicas implementan planes de recuperación de los servicios de tecnologías de la información ante cualquier inconveniente que se presente en las plataformas o servicios digitales y establecen medidas técnicas para su adecuada gestión y disponibilidad a fin de no perjudicar a los ciudadanos, servidores públicos, empresas y personas en general.
- 14.3 Las entidades públicas garantizan que los datos estén disponibles de manera inmediata, en forma estructurada en el marco normativo establecido con la finalidad de permitir que otras entidades públicas, privadas, la sociedad civil y la academia, contribuyan fácilmente con la mejora de servicios, la transparencia, la vigilancia ciudadana y la toma de decisiones en el sector público.





## Artículo 15º.- Implementación de guías de servicios e innovación digital para el diseño de plataformas o servicios digitales

- 15.1 La Secretaría de Gobierno Digital, en el Marco de Servicios Digitales del Estado Peruano proporciona a las entidades públicas pautas necesarias para diseñar o rediseñar plataformas o servicios digitales, que se deriven del proceso de digitalización, mediante la publicación de guías.
- 15.2 Las entidades públicas que requieran diseñar un nuevo elemento que no se encuentra contemplado en los lineamientos publicados deben informar a la Secretaría de Gobierno Digital y proporcionar la evidencia de la investigación sobre el nuevo elemento y sus beneficios, a fin de sustentar el diseño e incluir la guía en favor de la ciudadanía.
- 15.3 Las guías publicadas son actualizadas por la Secretaría de Gobierno Digital según las nuevas tendencias y avances tecnológicos, constituyéndose en el principal referente para el diseño o rediseño de plataformas o servicios digitales.
- 15.4 Las guías están disponibles en la dirección de Internet <http://guias.servicios.gob.pe/> desde la cual las entidades públicas pueden acceder a otros lineamientos y guías para la generación de contenido, diseño, rediseño, entre otros:
- Guía de estilos:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/estilos/index>
  - Guía de accesibilidad y diseño inclusivo:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/accesibilidad/index>
  - Guía de uso de tecnologías para servicios digitales:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/tecnologia/index>
  - Guía de equipos multidisciplinarios para diseño de servicios:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/equipo/index>
  - Guía para conocer el problema y las necesidades del usuario:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/conocer-problema/index>
  - Guía para ejecutar la investigación:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/investigacion/index>
  - Guía de sistematización y análisis de la información:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/sistematizacion/index>
  - Guía para identificar áreas de oportunidad e idear soluciones:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/idear/index>
  - Guía para prototipar:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/prototipar/index>
  - Guía para testear:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/testear/index>
  - Guía de desarrollo ágil para servicios digitales:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/desarrollo-agil/index>
  - Guía para medir el éxito del servicio y próximos pasos:  
<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/medir/index>



- 15.5 Las entidades públicas acceden a las guías de servicios e innovación digital para la migración de páginas institucionales y/o diseño de campañas desde la Plataforma Digital Única GOB.PE.
- 15.6 Las entidades públicas emplean las guías de experiencia de usuario, contenido, estilo y diseño publicados en la Plataforma Digital GOB.PE.
- 15.7 Las entidades públicas, con la asistencia de la Secretaría de Gobierno Digital y a través de los Centros de Ciudadanía Digital promueven las acciones necesarias para el impulso de uso y apropiación de las plataformas y servicios digitales desarrollados en favor de los ciudadanos, servidores públicos y usuarios en general.

#### **Artículo 16º.- Plataforma Digital de Participación Ciudadana Digital Participa Perú**

- 16.1 La sociedad civil, los sectores público y privado, la academia y los ciudadanos pueden participar registrando sus propuestas a diversas iniciativas del Estado peruano a través de la Plataforma Digital de Participación Ciudadana Digital Participa Perú (PARTICIPA PERÚ), para el logro de los objetivos del país.
- 16.2 PARTICIPA PERÚ se crea en la Plataforma Digital Única GOB.PE bajo la dirección [www.gob.pe/participa](http://www.gob.pe/participa) y se constituye como el espacio de articulación para consultas de participación abierta para regulación, consulta ciudadana, encuestas, consultas públicas, desafíos de innovación abierta y mecanismos de participación de la sociedad civil, los sectores público y privado, la academia y los ciudadanos.

#### **Artículo 17º.- Plataforma Digital para el Observatorio Nacional de Ciudadanía Digital**

- 17.1 La Secretaría de Gobierno Digital impulsa la Plataforma Digital para el Observatorio Nacional de Ciudadanía Digital con el objetivo de difundir los indicadores sobre el avance de la ciudadanía digital en el Perú en el marco del diseño e implementación de la Política Nacional de Transformación Digital.
- 17.2 El Observatorio Nacional de Ciudadanía Digital se crea en la Plataforma Digital Única GOB.PE bajo la dirección [www.gob.pe/ciudadaniadigital](http://www.gob.pe/ciudadaniadigital) y se construye con los avances públicos y privados en la provisión de plataformas y servicios digitales.

#### **Artículo 18º.- Control y supervisión**

- 18.1 El Comité de Gobierno Digital de la entidad pública adopta el enfoque centrado en las necesidades de las personas impulsando procesos de co-diseño y co-creación, a fin de contribuir con la transformación digital, conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1412 y su reglamento.
- 18.2 Las entidades que ejercen control interno, supervisión de cumplimiento, pedido de información, control concurrente o posterior, vigilancia ciudadana u otras acciones de supervisión y fiscalización, no podrán exigir documentos físicos conforme a lo dispuesto en la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y normas modificatorias y complementarias y en el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital a fin de evitar la propagación de enfermedades como la COVID-19.