

Manual de buenas prácticas para el uso de Facilita Perú

Plataforma Integral de Solicitudes Digitales del Estado Peruano
- Facilita Perú

Tabla de versiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
15/03/2024	1.0	Elaboración del documento	Talía del Pino

Tabla de contenido

1. Sobre el manual de buenas prácticas de Facilita Perú	3
2. Buenas prácticas para el uso de Facilita Perú	3
2.1. Sobre los accesos y gestión de usuarios	3
2.2. Sobre la redacción de textos en los formularios de Facilita Perú.....	5
2.3. Sobre la publicación y despublicación de formularios.....	7
2.4. Sobre el uso de las plantillas	8
2.5. Sobre los formularios simples	10
2.6. Sobre formularios para consultas rápidas	11
2.7. Sobre el trámite “Acceso a la Información Pública”	12
2.8. Sobre los servicios que se pueden ofrecer en otras plataformas.....	13
2.9. Sobre los servicios que ofrecen las entidades a través de Facilita Perú	13
2.10. Sobre el contacto con la SGTD.....	14

1. Sobre el manual de buenas prácticas de Facilita Perú

El presente manual recoge recomendaciones respecto a las principales consultas de las entidades que se han identificado en el proceso de adopción y uso de Plataforma Integral de Solicitudes Digitales del Estado Peruano - Facilita Perú. Se incluyeron aspectos que van desde el acceso y gestión de usuarios, hasta recomendaciones para una buena redacción de los textos de los formularios.

Para un óptimo uso del presente manual, se sugiere que las entidades, previamente, hayan participado de las [capacitaciones que ofrece la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital \(PCM\)](#) y revisado las [guías de uso del servicio](#).

2. Buenas prácticas para el uso de Facilita Perú

2.1. Sobre los accesos y gestión de usuarios

Usa la opción para recuperar tu clave que ofrece la plataforma

Puede suceder que olvides tu contraseña para acceder a Facilita. Para ello, puedes usar la opción “¿Olvidaste tu clave? Recupérala en Gob.pe” que aparece en la página de inicio de sesión en la plataforma.

¿No tienes acceso a Facilita?

Cambia la clave que se te asignó cuando se creó la cuenta

Por seguridad digital, tu contraseña de acceso debe ser personal y secreta. Cuando se crea tu usuario se te envía una clave inicial, la cual debes cambiar por una que tú crees.

Revisa cómo cambiar tu contraseña en la [Guía 6: Cambiar contraseña](#).

Crea un usuario de Facilita para cada persona que gestiona la plataforma

Por seguridad digital, tu usuario de Facilita debe ser de uso personal. Por ello, cada persona que usa Facilita Perú en tu entidad debe tener su propio usuario con el [tipo de rol que le corresponde](#).

Revisa cómo crear un usuario en la [Guía 4: Crear nuevos usuarios](#).

Considera nombres, apellidos y correo institucional para crear un nuevo usuario

Por seguridad digital, los datos que se registren en la plataforma al momento de crear un usuario deben ser oficiales. Por ello, para crear un usuario, considera los nombres y apellidos de la persona, así como su correo institucional. No coloques nombres o correos genéricos.

Revisa cómo crear un usuario en la [Guía 4: Crear nuevos usuarios](#).

Crea usuarios considerando los roles en la plataforma

El usuario de Facilita con el rol de coordinador de entidad es responsable de la creación, edición y mantenimiento de los usuarios. En esa línea, debe velar por que cada usuario tenga el rol que le corresponde (coordinador de entidad, coordinador de sede o colaborador), según sus responsabilidades y permisos.

Para crear un usuario, conoce las responsabilidades y permisos que tiene cada tipo:

- **Coordinadores de entidad:** son los usuarios de mayor rango en su entidad y los máximos responsables del uso de la plataforma en ella. Se trata, generalmente, de los líderes de TI de cada institución. Entre sus permisos están:
 - Crear y editar formularios. Tienen acceso a todos los formularios de la entidad.
 - Crear y editar usuarios de la entidad y sedes.
 - Asignar formularios a usuarios colaboradores de la entidad y sedes.
 - Habilitar la gestión de trámites de la entidad.
- **Coordinadores de sede:** son los usuarios de mayor rango en su sede y los máximos responsables del uso de la plataforma en ella. Se trata, generalmente, de los líderes de TI de cada sede. Entre sus permisos están:
 - Crear y editar formularios. Tienen acceso a todos los formularios de la sede.
 - Crear y editar usuarios de la sede.
 - Asignar formularios a usuarios colaboradores de la sede.
 - Habilitar la gestión de trámites de la sede, siempre y cuando este activo en la sede principal.
- **Colaboradores:** son los encargados de atender las respuestas a los formularios. Pertenecen, generalmente, a áreas encargadas de comunicarse con la ciudadanía usuaria de los formularios o que realizan gestiones internas.

Un usuario colaborador puede acceder a varios formularios, de acuerdo con los permisos otorgados por el usuario coordinador, ya que el colaborador solo tiene acceso a los formularios que un coordinador le asigna.

Revisa cómo crear un usuario en la [Guía 4: Crear nuevos usuarios](#).

Asigna correctamente las sedes y áreas a los usuarios

La asignación de sedes y áreas es una tarea importante porque un usuario que pertenece a una sede solo puede acceder a los formularios correspondientes a dicha sede. Asimismo, un usuario que pertenece a un área solo puede acceder a los formularios correspondientes a dicha área.

Sobre las sedes. Las sedes de tu entidad permiten organizar mejor la gestión de usuarios y funcionan como las sedes físicas. Es decir, la sección de sedes en Facilita Perú te permite ubicar a una persona servidora pública en la sede que le corresponde.

Es importante precisar que las sedes solo pueden ser creadas en Gob.pe. En Facilita Perú, solo podrás asignar usuarios a dichas sedes.

Sobre las áreas. Las áreas son las divisiones, secciones, órganos y unidades orgánicas que componen la estructura organizativa de tu entidad. Pueden variar según el tipo de institución, pero suelen incluir áreas como Recursos Humanos, Abastecimiento, Planeamiento, Presupuesto, Tecnologías de la Información, entre otras.

La creación de áreas te ayudará a identificar los nuevos usuarios de tu entidad en Facilita Perú, además de asignarles funciones específicas en herramientas como la gestión de trámites desde la plataforma.

Revisa cómo asignar sedes y áreas a los usuarios de Facilita en la [Guía 5: Asignar sedes a los usuarios](#).

2.2. Sobre la redacción de textos en los formularios de Facilita Perú

Redacta los textos respetando las reglas ortográficas y gramaticales

Una correcta escritura permitirá una mejor comprensión por parte de las personas usuarias de tus formularios, ya que los errores ortográficos interrumpen la fluidez de la lectura. Estas son algunas normas que puedes considerar:

- Respetar el correcto uso de mayúsculas en los nombres o títulos de tus formularios

Ejemplo:

No: PRESENTACIÓN DEL DISEÑO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Sí: Presentación del diseño de la Política Nacional de Transformación Digital

- Tildar las palabras que correspondan

Ejemplo:

No: Numero de telefono

Sí: Número de teléfono

- Respetar el género y número de las palabras

Ejemplo:

No: Completa esta formulario para registrar tus asistencia.

Sí: Completa este formulario para registrar tu asistencia.

- Recordar que una oración incluye el uso de un verbo

Ejemplo:

No: Sesión el lunes 3 junio a las 9:30 a. m.

Sí: La sesión se realizará el lunes 3 de junio a las 9:30 a.m.

Hay diversas herramientas de apoyo en Internet que puedes usar para mantener una buena redacción, entre ellas:

- El [Diccionario Panhispánico de la RAE](#).
- El [Diccionario de Americanismos de la RAE](#).
- Las recomendaciones lingüísticas de la [Fundación para el Español Urgente \(Fundeu\)](#).

Usa el lenguaje ciudadano para textos más cercanos y claros

Para el uso de las plataformas del Estado como Gob.pe y Facilita, el lenguaje o estilo de escritura que busca ser claro, directo y conciso, también se llama “lenguaje ciudadano”.

Es fundamental escribir utilizando un lenguaje simple y sencillo para que la ciudadanía obtenga la información que necesita. Un texto muy técnico o rebuscado no permite que la ciudadanía pueda comprender completamente los mensajes, y muchas veces hace que las personas pierdan el interés en aquellos que están leyendo.

Entre las principales consideraciones de este tipo de escritura, se encuentran:

- Usa la voz activa

“Llena este formulario...”, “Inscríbete a la sesión...”, “Verifica si te corresponde el bono...”. Todas estas son acciones que utilizan la voz activa. Este tipo de voz gramatical ayuda a la persona a saber qué es lo que tiene que hacer para poder alcanzar su objetivo.

Ejemplo:

No: Las personas interesadas en el evento debes inscribirte a través de este formulario.

Sí: Inscríbete al evento a través de este formulario.

- Evita el uso de la tercera persona

El uso de la tercera persona genera lejanía e incluso confusión en las personas (pueden llegar a pensar que existe un tercer actor involucrado).

Ejemplo:

No: El formulario debe ser completado. (Aquí no queda claro quién debe completar el formulario).

Sí: Completa el formulario.

- Elige palabras sencillas y explícitas

Es esencial usar palabras simples y concretas. Al usar palabras sencillas nos aseguramos de que nos entienda la mayoría de personas. Las palabras complicadas oscurecen el mensaje y alejan al lector.

Ejemplo:

No: Existen numerosas maneras de coadyuvar.

Sí: Puedes ayudar de distintas maneras.

- Evita presentar ideas en negativo

Realizar un trámite puede ser algo difícil y, para algunas personas, estresante, problemático y confuso. Trata de recordar la primera vez que fuiste a sacar tu licencia de conducir, o el primer pago de servicios que tuviste que hacer por tu cuenta.

Teniendo esto en cuenta, ayudemos a las personas a sentir que pueden alcanzar sus objetivos ¿cómo podemos hacerlo? Utilizando el lenguaje positivo en todas las oraciones que podamos.

Ejemplo:

No: Si no eres el representante legal de la empresa, no podrás...

Sí: Si eres un tercero autorizado para hacer el trámite, necesitarás traer contigo...

- Usa pronombres

A nadie le gusta leer un texto muy extenso cuando se trata de entender un trámite o servicio, es por esta razón que una de tus mejores armas para reducir la extensión de tus oraciones y párrafos son los pronombres.

Los pronombres pueden clarificar la sintaxis y acortar el texto.

Ejemplo:

No: Deberás completar el formulario. Una vez completado el formulario, recibirás un correo de confirmación.

Sí: Completa el formulario. Después de enviarlo, recibirás un correo de confirmación.

Puedes revisar más información en la [Guía sobre lenguaje ciudadano de Gob.pe](#).

2.3. Sobre la publicación y despublicación de formularios

Publica tu formulario en el “Paso 3: Vista previa y publicación”

En el “Paso 3: Vista previa y publicación”, debes realizar el último paso que es publicar tu formulario. Para ello, debes dar clic en el botón “Publicar” y el estado cambiará a “Publicado”. Solo así tu formulario podrá ser visto por la ciudadanía.

Despublica los formularios que ya no están vigentes

Se recomienda despublicar un formulario una vez que este haya cumplido su objetivo de uso. Por ejemplo, cuando se haya completado el registro para una encuesta o capacitación.

De esta manera, podrás prevenir la recepción de respuestas a tu formulario, las cuales ya no serán atendidas. Además, desde el buscador de la plataforma, podrás filtrar y acceder únicamente a los formularios que estén activos.

Revisa cómo despublicar un formulario en la [Guía para despublicar un formulario](#).

Despublica los formularios “de prueba” que has creado

Se recomienda despublicar un formulario que has creado como prueba para revisar las funcionalidades de la plataforma, ya que este no será publicado y no contiene información de la ciudadanía, por lo que no es necesario tenerlo registrado.

Revisa cómo despublicar un formulario en la [Guía para despublicar un formulario](#).

2.4. Sobre el uso de las plantillas

Completa los textos editables en las plantillas de formularios

Para crear tus formularios de manera más rápida y sencilla, puedes usar las plantillas prediseñadas disponibles en la plataforma. Actualmente, encontrarás cuatro plantillas disponibles:

- Mesa de partes digital
- Plantillas de registro civil
 - Solicitud de partida de nacimiento
 - Solicitud de partida de matrimonio
 - Solicitud de partida de defunción

El campo de la descripción de estos formularios contiene partes editables, que debes completar con información de tu entidad. Para ello, debes eliminar el texto que está en corchetes y reemplazarlo por los datos correspondientes.

Ejemplo:

No

The screenshot shows a web page for 'Solicitud de partida de defunción' on the 'gob.pe' portal. The header includes the logo and 'Presidencia del Consejo de Ministros'. The main heading is 'Solicitud de partida de defunción'. Below it, there is a paragraph of text with several red boxes highlighting placeholder text: '¡Hola! Antes de realizar tu solicitud, verifica que el acta se encuentre en este municipio, revisa los requisitos y realiza el pago de S/ [20] del costo del trámite [el texto en azul debe enlazarse a la página informativa del trámite de tu entidad]', 'Recibirás la partida solicitada en un tiempo estimado de [10].', and 'Si tienes una exoneración al pago de este trámite o requieres mayor información, comunícate directamente con nosotros: Teléfono: [123456789] Correo: [nombre@entidad.gob.pe]'. Below this is a form section titled 'Paso 1 de 2 Información de la persona solicitante' with a dropdown menu for '1. Tipo de documento de identidad de la persona solicitante' (currently showing 'DNI') and a text input field for 'Número de documento de identidad'.

Sí

Solicitud de partida de defunción

¡Hola! Antes de realizar tu solicitud, verifica que el acta se encuentre en este municipio, revisa los requisitos y realiza el pago de S/ 20 del costo del trámite.

Recibirás la partida solicitada en un tiempo estimado de 10.

Si tienes una exoneración al pago de este trámite o requieres mayor información, comunícate directamente con nosotros:

Teléfono: 123456789

Correo: nombre@entidad.gob.pe

Paso 1 de 2 Información de la persona solicitante

1. Tipo de documento de identidad de la persona solicitante

DNI

Número de documento de identidad

Crea tu mesa de partes digital con la plantilla que ofrece la plataforma

La plantilla mesa de partes de Facilita Perú ha sido diseñada cumpliendo la normativa vigente, por lo que se recomienda usarla y no crear un formulario desde cero. Al usarla, se pide respetar su estructura, así como las preguntas que la formulan.

1. Base del formulario

Selecciona una opción para empezar a crear tu formulario:

Crear un formulario desde cero

Empieza con un formulario en blanco y agrega todas las preguntas que requieras.

Empecemos →

Usar una plantilla

Empieza con un formulario estandarizado y modifica las preguntas en las plantillas que lo permitan.

Empecemos →

Selecciona tu plantilla

Mesa de partes

Vista previa

Seleccionar

Solicitud de partida de defunción

Vista previa

Seleccionar

Solicitud de partida de matrimonio

Vista previa

Seleccionar

Solicitud de partida de nacimiento

Vista previa

Seleccionar

Revisa cómo crear tu mesa de partes digital en la [Guía para crear un formulario usando una plantilla](#).

Usa las plantillas de registro civil para solicitudes de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción

Las plantillas de solicitudes de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción han sido diseñadas cumpliendo la normativa vigente, por lo que se recomienda usarlas y no crear un formulario desde cero. Al usarlas, se pide respetar su estructura, así como las preguntas que la formulan. Asimismo, debes brindar información verídica respecto a los criterios que debe cumplir tu entidad para usar estas plantillas.

1. Base del formulario

Selecciona una opción para empezar a crear tu formulario:

Crear un formulario desde cero
Empieza con un formulario en blanco y agrega todas las preguntas que requieras.
Empecemos →

Usar una plantilla
Empieza con un formulario estandarizado y modifica las preguntas en las plantillas que lo permitan.
Empecemos →

Selecciona tu plantilla

Mesa de partes
Vista previa Seleccionar

Solicitud de partida de defunción
Vista previa Seleccionar

Solicitud de partida de matrimonio
Vista previa Seleccionar

Solicitud de partida de nacimiento
Vista previa Seleccionar

Revisa cómo crear tu mesa de partes digital en la [Guía para crear un formulario usando una plantilla](#).

2.5. Sobre los formularios simples

Activa la opción “Declaración jurada” cuando corresponda

Para asegurar que la información que recibes a través del formulario es verídica y oficial, puedes activar la opción “Declaración jurada”. Las personas deberán marcar una casilla antes de enviar el formulario para aceptar esta consideración.

Esta funcionalidad es importante cuando solicita datos que, luego, serán considerados en documentos, certificados, constancias, entre otros.

Puedes usar esta funcionalidad en el “Paso 2: Configuración del formulario” cuando estás creando uno. Revisa este paso en la [guía correspondiente](#).

Declaración jurada

Deseo que este formulario tenga carácter de declaración jurada.

Activa la opción de seguimiento para trámites y servicios

Para trámites y servicios que se ofrezcan a través de formularios en Facilita, se recomienda activar la “opción de seguimiento de trámites” (para que la persona solicitante vea el estado de su pedido: en revisión, rechazado o atendido), colocar un correo que será notificado cada vez que se reciba una respuesta y ofrecer una respuesta automática. Esto permitirá una mejora trazabilidad del pedido por parte de tu entidad y por parte de la ciudadanía.

Puedes activar estas funcionalidades cuando creas tu formulario, específicamente en el “Paso 2: Configuración del formulario”. Revisa este paso en la [guía correspondiente](#).

Usa la funcionalidad “Dividir página” para separar tu formulario en páginas

Si tu formulario es muy extenso, puedes dividirlo en páginas. Esto le permitirá a la ciudadanía una interacción más agradable y sencilla en la plataforma. También podrás agregar un nombre a cada página para brindar más indicaciones al ciudadano.

Puedes usar esta funcionalidad en el “Paso 2: Configuración del formulario” cuando están creado uno. Revisa este paso en la [guía correspondiente](#).

Agregar descripción

Usa la funcionalidad “Copiar” para duplicar un formulario

Facilita Perú te ofrece la posibilidad de que puedas duplicar un formulario para que puedas usar esta copia como base para un nuevo formulario, ya que podrás editar las preguntas y textos que necesites.

Puedes ubicar esta opción en la columna de “Acciones” en la sección “Formularios” de la plataforma. Revisa la [Guía 12: Crear copia de tu formulario para revisar el paso a paso](#).

gob.pe | Facilita Perú | Presidencia del Consejo de Ministros Sede Central | Talía Cristina del Pino Gonz... | Talía Cristina del Pino Gonz...

Formularios | Plantillas | Consultas rápidas | Gestión de trámites | Configuración | Ayuda

Formularios

Selecciona la entidad cuyos formularios quieres ver

Todas las entidades + Crear formulario

Filtros de búsqueda

Creado por: Ver todos los usuarios

Fecha de Creación: Desde Hasta

Buscar por nombre o ID

Resultados encontrados (5070) Ordenar por: Creación: más recientes primero

Nombre	Creación	Actualización	Publicación	Respuestas	Acciones
Nombre del formulario	29 ene 2024 15:37 por Talía Cristina del Pino Gonzáles	29 ene 2024 15:37 por Talía Cristina del Pino Gonzáles	Publicado	0 rptas.	

2.6. Sobre formularios para consultas rápidas

Completa correctamente tu base de datos con los resultados de tu consulta

Para crear un formulario para una consulta rápida en Facilita Perú, en el “Paso 2: Resultados de la consulta” tendrás que cargar tu base de datos en formato .csv. Este archivo conecta el número de documento de identidad de la persona que consulta con el

tipo de resultado correspondiente (A, B, C, etc.). Si tus resultados tienen variables (\$1, \$2, \$3, etc.), también deberás colocarlos en la base de datos.

Por ejemplo, en la columna con la variable \$1, puedes colocar el monto a recibir y, en la columna con la variable \$2, la fecha de entrega del bono.

DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NOMBRES	APELLIDOS	"RESULTADOS (A, B ,C, etc.)"	\$1	\$2
12355678	Juan	Perez	A	S/ 50	12/02/2024
98745613	Manuel	Flores	B	S/ 100	20/02/2024
74125896	Rina	Sanchez	A	S/ 50	12/02/2024

En ese mismo paso, se te pedirá colocar los tipos de respuestas. Por ejemplo:

- Para un resultado A, el texto puede ser: Has sido beneficiado con el bono personal de \$1 que te será entregado el \$2. (Has sido beneficiado con el bono personal de S/ 50, que te será entregado el 12/02/2024).
- Para un resultado B, el texto puede ser: Tu hogar ha sido beneficiado con el bono familiar de \$1, que te será entregado el \$2. (Tu hogar ha sido beneficiado con el bono familiar de S/ 100, que te será entregado el 20/02/2024).

Revisa cómo crear un formulario para consultas rápidas en la [Guía 8: Formularios de consultas rápidas](#).

2.7. Sobre el trámite “Acceso a la Información Pública”

Usa la herramienta “Gestión de trámites” para atender las solicitudes de AIP

Actualmente, la plataforma te brinda la posibilidad de crear tu “Plataforma de transparencia y acceso a la información pública” a través de la funcionalidad “Gestión de trámites”.

Este trámite ha sido diseñado cumpliendo la normativa vigente, por lo que se recomienda usarlo y no crear un formulario desde cero. Al usarlo, se pide respetar su estructura, así como las preguntas que la formulan.

Habilitar una gestión de trámite

Configura la gestión de trámite que deseas habilitar para tu institución.



1. Selecciona el trámite que deseas habilitar



Revisa cómo crear tu formulario para la gestión del trámite de acceso a la información pública en la [Guía 9: Formularios para la gestión de trámites](#).

2.8. Sobre los servicios que se pueden ofrecer en otras plataformas

Crea tu libro de reclamaciones con la plataforma correspondiente

Para poder crear el libro de reclamaciones de tu entidad, usa la plataforma de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) especialmente diseñada para ello. Puedes mandar un correo a Melissa Donayre mdonayre@pcm.gob.pe o Edwin Huaycha ehuaycha@pcm.gob.pe para recibir soporte para usar dicho servicio.

Crea tu canal de denuncias con la plataforma correspondiente

Para poder crear el portal de denuncias de tu entidad, usa la plataforma de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) especialmente diseñada para ello. [Revisa cómo acceder a la Plataforma de Denuncias Ciudadanas como entidad pública](#).

2.9. Sobre los servicios que ofrecen las entidades a través de Facilita Perú

Respetar los requisitos, cobros o plazos establecidos por la normativa vigente

Las entidades de la administración pública deben actuar conforme al marco legal vigente. En este sentido, no deben imponer exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones o cobros que no se encuentren establecidos en la normativa vigente y en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Si creas un formulario que no corresponde a un trámite administrativo, tu institución es responsable de la gestión de las respuestas recibidas, según sus regulaciones internas.

Ten en cuenta que cada institución es responsable de respetar los plazos establecidos para cada trámite o servicio.

2.10. Sobre el contacto con la SGTD

Participa en las capacitaciones programadas por la SGTD

La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD), a través de la Subsecretaría de Servicios e Innovación Digital (SSSID), ofrece capacitaciones periódicas para conocer y aprovechar al máximo las funcionalidades de Facilita Perú. Estos talleres son importantes, ya que son un espacio donde podrás hacer consultas directas a un especialista. [Revisa las fechas de las capacitaciones, inscríbete y participa.](#)

Reporta tus incidencias correctamente

La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) ha puesto a disposición de las entidades un canal de contacto para el reporte de incidencias, consultas puntuales y solicitud de asistencias técnicas: mesadeayuda@gobiernodigital.gob.pe.

Para enviar un correo, considera lo siguiente:

- Revisa que tu conexión a Internet sea estable, cierra sesión en la plataforma y vuelve a realizar la actividad para que puedas corroborar que hay una incidencia en la plataforma.
- En el correo, preséntate con tu cargo o responsabilidad en la entidad, explica detalladamente tu incidencia/consulta y adjunta evidencia o capturas de pantalla que la respalde.