



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gobierno y
Transformación Digital

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

INFORME OPINIÓN TÉCNICA VINCULANTE N° 001-2024-PCM-SG-SGTD

A : **CÉSAR VILCHEZ INGA**
SECRETARIO DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

De : **GIANNINA PATRICIA GAMIO FRANCO**
SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS Y REGULACIÓN DIGITAL (e)
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICAS Y REGULACIÓN DIGITAL

Asunto : Opinión técnica vinculante para delimitar el alcance de los criterios a seguir en la investigación y diseño centrado en las necesidades del ciudadano y personas en general, para el desarrollo de plataformas digitales de carácter transversal en el marco del Sistema Nacional de Transformación Digital

Fecha : 29 de abril de 2024

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Con la dación del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, se empezó a consolidar el marco normativo para promover el despliegue transversal de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar el alcance, condiciones, la prestación y acceso de los ciudadanos a los servicios que presta el Estado, siendo la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD), el ente rector en materia de Gobierno y Transformación Digital.
- 1.2 El artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece que la SGTD es el ente rector en materia de gobierno digital que comprende tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicio digital, datos, seguridad digital y arquitectura digital. Dicta las normas y establece los procedimientos en materia de gobierno digital y, es responsable de su operación y correcto funcionamiento.
- 1.3 En el marco de lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, la SGTD es el ente rector del Sistema Nacional Transformación Digital, constituyéndose como la autoridad técnico-normativa a nivel nacional sobre la materia.
- 1.4 El Sistema Nacional de Transformación Digital se sustenta en la articulación de los diversos actores públicos y privados de la sociedad y abarca, de manera no limitativa, las materias de gobierno digital, economía digital, conectividad digital, educación digital, tecnologías digitales, innovación digital, servicios digitales, sociedad digital, ciudadanía e inclusión digital y confianza digital; sin afectar las autonomías y atribuciones propias de



cada sector, y en coordinación con estos, en lo que corresponda en el marco de sus competencias y en el marco de lo dispuesto en el numeral 4.2 del artículo 4 del Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.

- 1.5 En el marco de su rectoría, la SGTD emite opinión técnica vinculante cuando se considera necesario aclarar, interpretar o integrar las normas que regulan la materia de gobierno digital; así como, la recurrencia de interpretaciones divergentes acerca del alcance de una determinada norma o la reiteración de consultas similares sobre esta, son criterios para que la SGTD, considere calificar a una opinión técnica como vinculante, en el marco de lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- 1.6 En el mismo sentido, el literal g) del numeral 8.1 del artículo 8 del Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, la SGTD emite opinión vinculante sobre el alcance, interpretación e integración de normas que regulan las materias de transformación digital; así como sobre el despliegue de plataformas transversales administradas por el Estado en materia de transformación digital.
- 1.7 Ahondando en la materia, la opinión técnica vinculante adquiere carácter obligatorio, desde su publicación en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (Plataforma GOB.PE), para lo cual la SGTD tiene que calificarlo si sus efectos son generales o de alcance al caso en particular¹.
- 1.8 Mediante Memorando N° 070-2024-SGTD-SSSID, la Subsecretaría de Servicios e Innovación Digital remite el Informe N° 014-2024-SGTD-SSSID-WOP, mediante el cual informa los problemas que se presentan en el proceso de investigación y diseño centrado en las necesidades de los ciudadanos y personas en general para el desarrollo de servicios digitales, así como, detalla los procesos de investigación de necesidades ciudadanas y diseño centrado en la ciudadanía para el diseño de servicios y plataformas digitales transversales, en el marco de la Directiva N°001-2021-PCM/SGD, publicada el 19 de junio del 2021.

II. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es delimitar el alcance de los criterios a seguir en la investigación y diseño centrado en las necesidades del ciudadano y personas en general, para el desarrollo de plataformas digitales de carácter transversal en el marco del Sistema Nacional de Transformación Digital.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

¹ Artículo 7 del Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital aprobado por Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gobierno y
Transformación Digital

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 3.3 Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (en adelante la Ley de Gobierno Digital).
- 3.4 Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- 3.5 Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- 3.6 Ley N°31449, Ley que fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público.
- 3.7 Texto Unico Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante TUO de la LPAG).
- 3.8 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, aprobado por Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 075-2023-PCM (en adelante Reglamento de la Ley de Gobierno Digital).
- 3.9 Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, aprobado por Decreto Supremo N° 157-2021-PCM (en adelante Reglamento del Sistema Nacional de Transformación Digital).
- 3.10 Directiva N° 001-2021-PCM/SGD, Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales aprobado por Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM-SGD (en adelante la Directiva).
- 3.11 Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM-SEGDI, disponen la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la Presidencia del Consejo de Ministros.
- 3.12 Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM (Texto Integrado del ROF de la PCM).

IV. COMPETENCIA DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- SGTD

- 4.1 La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, en adelante la SGTD, es el órgano de línea con autoridad técnica normativa a nivel nacional responsable de proponer, articular, implementar, desarrollar, brindar asistencia técnica, supervisar y evaluar la Política Nacional de Transformación Digital y su estrategia, las políticas nacionales, planes nacionales, normas, lineamientos, estrategias, proyectos, plataformas y agendas digitales. Es el órgano que ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Transformación Digital que alcanza al sector público, privado, la sociedad civil organizada, la academia y los ciudadanos y a las materias de gobierno digital, confianza digital y transformación digital en el país, en concordancia con el artículo 79 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Resolución Ministerial N° 224-2023-PCM. Asimismo, el literal v) del artículo 80 del citado Texto Integrado precisa que la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital tiene la función de emitir opinión técnica previa y/o vinculante, cuando corresponda, en las materias de su competencia.
- 4.2 Cabe recalcar que, de conformidad con el artículo 5 del Decreto de Urgencia N° 007-2020, la SGTD es el ente rector en materia de confianza digital y responsable de la



articulación de cada uno de sus ámbitos; asimismo, según lo establecido en el artículo 7 del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional Transformación Digital, la SGTD se constituye en la autoridad técnico-normativa a nivel nacional sobre la materia en concordancia con el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, la SGTD es responsable de dictar las normas y establecer los procedimientos para el correcto funcionamiento de la materia de gobierno digital, la cual comprende tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicio digital, datos, seguridad digital y arquitectura digital.

- 4.3 La SGTD en su calidad de ente rector en materia de gobierno digital, tiene como función emitir opinión técnica vinculante sobre el alcance, interpretación e integración de normas que regulan la materia de gobierno digital, en el marco de lo dispuesto en el numeral 9.4 del artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 6 del 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, aprobado por Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
- 4.4 Además, la SGTD en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital, tiene entre sus funciones emitir opinión técnica vinculante sobre el alcance, interpretación e integración de normas que regulan la materia de transformación digital; así como sobre el despliegue de plataformas transversales administradas por el Estado en materia de transformación digital, según lo dispuesto en el literal g del numeral 8.1 del artículo 8 del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, en concordancia con el artículo 7 del Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital aprobado por Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, la misma que es concordante con el literal v) del artículo 80 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado por Resolución Ministerial N° 223-2024-PCM.

V. ANÁLISIS

A. Sobre la delimitación del alcance de los proyectos de tecnologías digitales o plataformas digitales de carácter transversal

- 5.1 Con relación a los **proyectos de tecnologías digitales**, para su diseño, desarrollo e implementación, se debe tener en cuenta que el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos; así como, el régimen jurídico aplicable para el **uso transversal de tecnologías digitales** en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno².

² Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.



- 5.2 La Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (en adelante SGTD), es la entidad responsable de ejercer la gobernanza digital del uso transversal y adopción estratégica de las tecnologías digitales y datos en el Estado Peruano, como parte del proceso de transformación digital en el país, así como, de los marcos de identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, datos, gobernanza, gestión y reestructuración de modelos de datos, seguridad digital y arquitectura digital del Estado Peruano. Asimismo, emite las normas, lineamientos, especificaciones, guías, directivas y estándares para su aplicación por parte de las entidades de la Administración Pública, conforme lo dispuesto en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- 5.3 Además, la SGTD, es el ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital, dicta las normas, lineamientos, principios, técnicas, instrumentos y establece los procedimientos en materia de transformación digital mediante el cual se organizan y promueven las actividades de los miembros del Sistema. **Es responsable de su operación y correcto funcionamiento**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1 del artículo 5 del Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital aprobado por Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.
- 5.4 En el marco de sus competencias, la SGTD es la encargada de dirigir y supervisar la implementación, desarrollo y gestión de proyectos de tecnología digital o plataformas digitales de carácter transversal, en coordinación, cuando corresponda, con los demás sectores conforme a sus competencias³.
- 5.5 Por otro lado, **la SGTD emite opinión técnica sobre los proyectos de tecnologías digitales o plataformas digitales de carácter transversal** en materia de interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital, datos y gobernanza de datos, arquitectura digital, servicios digitales y tecnologías de la información aplicables a la materia de Gobierno Digital y Transformación Digital, identificando a las entidades involucradas en su gestión e implementación, según lo dispuesto en el numeral 5.1 del artículo 5 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- 5.6 Ahora bien, se considera que se trata de **un proyecto de tecnología digital o plataformas digitales de carácter transversal** (en adelante **plataformas transversales**), cuando el proyecto tiene como resultado el desarrollo de una o más plataformas, soluciones o servicios digitales de uso común por dos o más entidades públicas, sea para soportar procedimientos administrativos, procesos de gestión interna, servicios públicos de cara al ciudadano o cualquier otra intervención pública que genere beneficios para la sociedad. Este tipo de proyectos tienen como mínimo, que cumplir las siguientes características: i) Atienden un objetivo estratégico nacional o política de Estado, ii) Se integran con uno o más bloques básicos de interoperabilidad técnica, iii) Tienen un alcance interinstitucional o multisectorial, y, iv) Usan intensivamente las tecnologías digitales o datos⁴.
- 5.6.1 **Atienden un objetivo estratégico nacional o política de Estado**, siendo importante tener en cuenta lo siguiente:

³ Literal d) del artículo 69 del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobado por Resolución Ministerial N° 156-2021-PCM.

⁴ Literal t del Anexo del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gobierno y
Transformación Digital

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- a. **El Acuerdo Nacional** es un compromiso entre las fuerzas políticas presentes en el Congreso, la sociedad civil, instituciones religiosas y el Gobierno, suscrito en marzo de 2002, a fin de entablar un diálogo para lograr que a través de la formulación de políticas de Estado, se establezca la base para la transición y consolidación de la democracia, la afirmación de la identidad nacional y el diseño de una visión compartida del país a futuro.
- b. **El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050**, aprobado mediante Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, consagra la Transformación Digital dentro de la estrategia país, estableciendo seis ejes estratégicos, siendo concebido como el instrumento prospectivo que comprende la estrategia país a largo plazo. Este plan fue considerado en la formulación de los Objetivos Prioritarios (OP) de la Política Nacional de Transformación Digital, de allí que éstos se enmarcan en los objetivos nacionales y específicos del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.
- c. **Decreto Supremo No. 118-2018-PCM**, que declara de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.
- d. La **Política General de Gobierno** para el presente mandato presidencial, aprobada mediante Decreto Supremo N° 042-2023-PCM, donde señala nueve (9) ejes que comprenden los lineamientos de la Política General de Gobierno.
- e. La **Política Nacional de Transformación Digital**, aprobado mediante Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, en la cual se desarrollan seis (6) objetivos estratégicos enfocados en la conectividad digital, economía digital, gobierno digital, talento digital, confianza digital e innovación digital, los mismos que se cumplen con la provisión de ochenta y seis (86) servicios.
- f. Ahora bien, según lo dispuesto en la Guía Metodológica para el Planeamiento Estratégico Sectorial aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 009-2023/CEPLAN/PCD para la formulación del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) de las entidades públicas, se debe tener en cuenta la articulación de las políticas y planes que forman parte del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN), con la finalidad que el PESEM materialice y aterrice los objetivos de política nacional y, posteriormente, pueda estar articulado con el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Institucional (POI), y el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA). Ver Gráfico 01. Articulación de Políticas y Planes Sectoriales.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

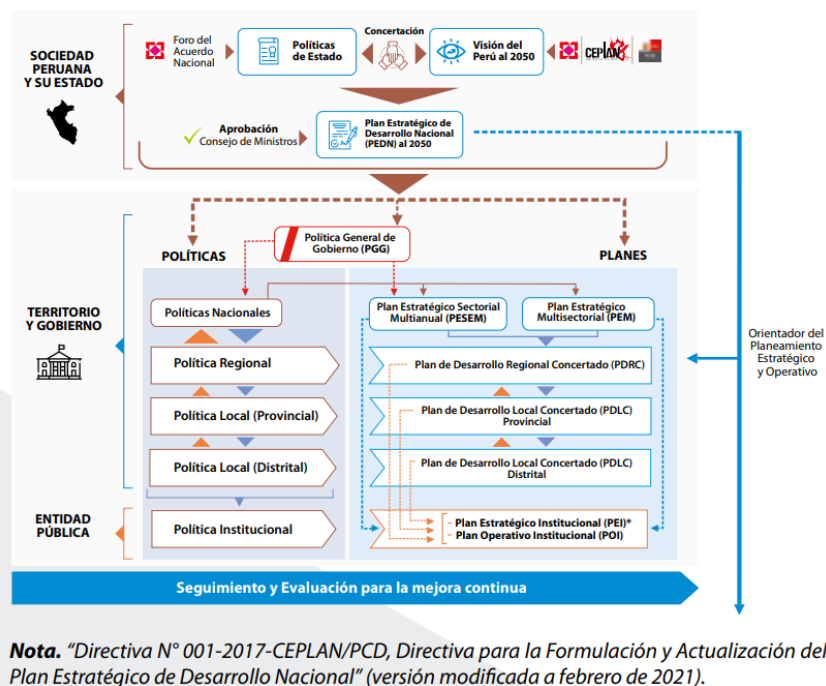


Gráfico 01. Articulación de Políticas y Planes Sectoriales según CEPLAN

- g. Las entidades públicas, en el marco de sus políticas y planes estratégicos y operativos, priorizan el despliegue de plataformas digitales transversales en concordancia con los objetivos de política nacional al que se encuentran alineados en su actuación.
- h. Asimismo, las entidades públicas son responsables de contar con los recursos presupuestales, personales, financieros y tecnológicos para garantizar todo el proceso de diseño, desarrollo, despliegue e implementación de la Plataforma Transversal, realizando la articulación con los actores que se identifiquen.

5.6.2 Se integran con uno o más bloques básicos de interoperabilidad técnica, al respecto es importante tener en cuenta lo siguiente:

- a. La Interoperabilidad es la capacidad de interactuar que tienen las organizaciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información, en el marco de lo dispuesto en el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital.
- b. Actualmente existen cuatro (4) niveles de interoperabilidad⁵: 1) A nivel organizacional, el alineamiento de objetivos, procesos y responsabilidades entre entidades públicas, 2) A nivel semántico, cumplir con estándares en formato y significado de datos e información que son y serán intercambiados por las entidades públicas, 3) A nivel técnico, tiene que ver con aspectos

⁵ Artículo 28 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital.



técnicos relacionados con las interfaces, la interconexión, integración, intercambio y presentación de datos e información entre sistema de información, así como definir los protocolos de comunicación y seguridad; y, 4) A nivel legal, tiene que ver con el cumplimiento de las normas legales que faciliten el intercambio de datos e información entre las distintas entidades.

- c. Ahora bien, el artículo 87 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, son bloques básicos para la interoperabilidad técnica, aquellos recursos tecnológicos reutilizables que permiten la definición, diseño, desarrollo y prestación de servicios digitales, de forma eficiente, efectiva y colaborativa, siendo ellos: La Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE), la Plataforma de Pagos Digitales (PAGALO.PE), la Plataforma Nacional de Identificación y Autenticación de la Identidad Digital (ID GOB.PE), la Plataforma Casilla Única Electrónica (CASILLA ÚNICA PERÚ), la Plataforma Única de Recepción Documental (MESA DIGITAL PERÚ), la Plataforma Nacional de Software Público (PNSP), la Plataforma Firma Digital (FIRMA PERÚ) y la Infraestructura Tecnológica y Plataforma como Servicio - PaaS (NUBE PERÚ).
- d. Ahora bien, dependiendo del alcance de la plataforma transversal, la entidad pública coordinará con la SGTD para integrar a uno o más bloques de interoperabilidad técnica que resulten aplicables. El desarrollo de este rubro se sujeta a la opinión técnica de la SGTD y al desarrollo e implementación progresivo de los bloques de interoperabilidad a su cargo.

5.6.3 Tienen un alcance interinstitucional o multisectorial.

De la definición establecida en el literal t) del Anexo del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, las plataformas transversales tienen como resultado el desarrollo de una plataforma, solución o servicio digital de uso común por dos o más entidades públicas para soportar procedimientos administrativos, procesos de gestión interna, servicios públicos de cara al ciudadano o cualquier otra intervención pública que genere beneficios para la sociedad. Al respecto se recalca:

- a. Dependiendo del alcance de la plataforma transversal, puede soportar la gestión de dos o más procedimientos administrativos de iniciativa de parte (procedimientos administrativos que se compendian en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de las entidades públicas – actualmente Sistema Único de Trámites), procedimientos administrativos de oficio (los llevados a cabo en cumplimiento a las atribuciones o potestades sancionadoras de una entidad pública, entre otros, así como, en el caso de cadenas de trámites, entendidas como la articulación de dos o más servicios o trámites o eventos de vida⁶ a cargo de dos o más entidades. También se considera cualquier otro servicio digital en donde se involucre a dos o más entidades públicas, así como, el desarrollo de plataformas transversales para la vinculación de dos o más servicios no exclusivos de las entidades públicas

⁶ Artículo 7 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos aprobados por Decreto Supremo N° 090-2019-PCM.



que se encuentren en el Texto Único de Servicios no Exclusivos – TUSNE, o la que haga sus veces.

- b. Asimismo, la plataforma transversal puede soportar varios procesos de gestión interna, siendo de manera no limitativa, el proceso de gestión de recursos humanos, abastecimiento, presupuesto público, tesorería, endeudamiento público, contabilidad, inversión pública, planeamiento estratégico, defensa judicial del Estado, control, modernización de la gestión pública en el marco de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, es decir los vinculados a los sistemas administrativos que tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y la eficiencia en su uso.
- c. Además, la plataforma transversal puede soportar la gestión de servicios públicos. El listado de "servicio público" no es recogido en el ordenamiento jurídico, y tampoco la Constitución Política del Perú dado que no se ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales, por lo que el legislador para cada materia en concreto debe precisar claramente la calificación del servicio público y el régimen jurídico sometido a cada supuesto, ello en razón a que, el contenido del concepto de servicio público, así como, el hecho que determinadas actividades económicas califiquen dentro del mismo, resulta una tarea que se resuelve en cada ordenamiento jurídico de manera particular y su importancia radica por el hecho que de tal definición, dependiendo del régimen de obligaciones y cargas a distribuir entre el Estado y los particulares⁷.
- d. En la doctrina, Huapaya Ramón concluye que, "los servicios públicos en nuestro ordenamiento jurídico son siempre calificados como de utilidad pública, necesidad pública o de interés nacional, que se prestan bajo un régimen especial de derecho público que garantice su regularidad, continuidad, y universalidad, pero abiertos a la competencia y a la inversión privada"⁸.
- e. Es importante mencionar que, nuestro ordenamiento jurídico establece al título habilitante para el ejercicio de un servicio público o de una función administrativa a la "**concesión**", de carácter reglado, y esencialmente que opera como un título habilitante para estabilizar las relaciones jurídicas entre los concesionarios y la Administración responsable o garante del servicio. En todo caso, prima la libertad de la empresa⁹.
- f. Otra de las figuras habilitantes es la "**delegación**", la misma que se genera cuando una entidad puede delegar el ejercicio de la competencia conferida a sus órganos en otras entidades cuando existan **circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo hagan conveniente**¹⁰. No

⁷ Ver fundamento 37 del Expediente N° 034-2004-PI/TC del Tribunal Constitucional.

⁸ HUAPAYA TAPIA, Ramón; "Notas sobre el concepto jurídico del Servicio Público en nuestro ordenamiento legal", en Derecho y Sociedad N° 36 – PUCP, pág. 101.

⁹ HUAPAYA TAPIA, Ramón; "Notas sobre el concepto jurídico del Servicio Público en nuestro ordenamiento legal", en Derecho y Sociedad N° 36 – PUCP, pág. 101.

¹⁰ Artículo 76 del TUO de la LPAG.



obstante, no se puede delegar las atribuciones esenciales del órgano que justifican su existencia, las atribuciones para emitir normas generales, para resolver recursos administrativos en los órganos que hayan dictado los actos objeto de recurso, y las atribuciones a su vez recibidas en delegación¹¹.

- g. Asimismo, existe la figura de la "**autorización**", que se genera por la norma legal que habilite la figura y si la entidad tiene la competencia sobre la materia para poder realizarlo, como, por ejemplo, la autorización que realiza el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a los Centros de Inspección Técnica Vehicular, la cual se sujeta a las disposiciones y a las reglas de control, fiscalización y rendición de cuentas de la materia autorizada.
- h. Lo establecido anteriormente se refleja en el marco legal vigente en los servicios públicos en nuestro país (electricidad, telecomunicaciones, saneamiento, gas natural, postales entre otros), en la que se ha adoptado por el concepto objetivo de "servicio público", cuyo alcance se establece expresamente en las disposiciones normativas que regulan cada servicio público en particular; así como, previo a su aplicación.
- i. Finalmente, el alcance de "interinstitucional" o "multisectorial" abarca el trabajo conjunto de dos o más entidades públicas del mismo sector, o entidades públicas de distintos sectores o poderes del Estado o de distinto nivel de gobierno que, deben de atender de manera integral un problema público que afecta a un conjunto de ciudadanos o personas en general, o la prestación de cadenas de trámites o servicios públicos y que para su solución, se propone como una medida desarrollar o mejorar una solución tecnológica existente.

5.6.4 **Usan intensivamente las tecnologías digitales y/o datos**, siendo importante tener en cuenta lo siguiente:

- a. La 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, según lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- b. El numeral 1 del artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, referido a las definiciones, las Tecnologías Digitales se refieren "a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, 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 aplicables a la materia de gobierno digital.
- c. En el mismo sentido, el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Transformación Digital en su artículo 3, establece la definición de tecnologías

¹¹ Artículo 76 del TUO de la LPAG.



emergentes como "las tecnologías digitales capaces de generar soluciones innovadoras tales como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet de las cosas (IoT), entre otras, que conforman la industria 4.0 como la nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnología, generando un impacto en el ecosistema digital, las organizaciones y las personas".

- d. Sobre la materia, la SGTD emitió la Opinión Técnica Vinculante N° D000002-2023-PCM-SGTD, donde delimitó el alcance, definición y aplicación de las tecnologías digitales entendida como "las tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, incluidos Internet, 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 datos, información, contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones y las tecnologías capaces de generar soluciones innovadoras tales como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet de las cosas (IoT), entre otras, que conforman la industria 4.0 como la nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnología, generando un impacto en el ecosistema digital, las organizaciones y las personas"¹².
- e. Por otro lado, con relación al uso de datos, es importante entender que para la gestión de datos por parte de las entidades de la Administración Pública, deben garantizar un nivel básico y aceptable para la recopilación, producción, procesamiento, analítica, publicación, almacenamiento, distribución y puesta a disposición de los datos gubernamentales¹³.
- f. Toda plataforma transversal, debe contar con mecanismos para el uso estratégico de los datos, para lo cual deben tener un buen proceso de recopilación, producción, procesamiento, análisis, almacenamiento y distribución del mismo, dado que debe orientar a la toma de decisiones estratégicas basadas en la interpretación y análisis de las mismas para generar valor público para los ciudadanos.
- g. Así como, cuando se trata de datos personales, se sujeta a las disposiciones establecidas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y demás disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

5.7 Para determinar que estamos ante una plataforma transversal, la SGTD evalúa que se cumpla con todos los rubros señalados el numeral V.6 del presente Informe, los que son complementarios y no excluyentes, por lo que la entidad pública debe evaluar cada uno de ellos previo a enviar su expediente a la SGTD.

5.8 Ahora bien, en el marco de sus competencias, la SGTD realiza lo siguiente:

¹² Numeral 4.4 de la Opinión Técnica Vinculante N° D000002-2023-PCM-SGTD.

¹³ Numeral 66.1. del Artículo 66 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.



- 5.8.1 Emite su opinión previa a fin de validar técnicamente proyectos de tecnologías digitales de carácter transversal en materia de interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital, datos, arquitectura digital o aquellos destinados a mejorar la prestación de servicios digitales¹⁴; también evalúa que se cumpla con lo establecido en la Ley de Gobierno Digital, su Reglamento y normas complementarias, así como con los criterios de: accesibilidad, usabilidad, estandarización y escalabilidad¹⁵, cuando corresponda.
- 5.8.2 El plazo para que emita su opinión previa es de 15 días hábiles, pudiendo ser ampliado por un periodo igual dependiendo de la complejidad y alcance de la plataforma transversal¹⁶.
- 5.8.3 Brinda asistencia técnica y acompañamiento a las entidades públicas en el proceso de implementación de plataformas transversales de mediana o alta complejidad, a fin de asegurar una base de conocimiento y mejores prácticas¹⁷.
- 5.8.4 Brinda asistencia técnica para el diseño, desarrollo y supervisión de plataformas transversales de mediana y alta complejidad, ¹⁸.
- 5.9 Otros puntos importantes que debe tener en cuenta la entidad pública en el proceso de diseño, desarrollo, despliegue e implementación de la plataforma transversal, son los siguientes:
- 5.9.1 La entidad pública encargada de la gestión y administración de la Plataforma Transversal coordina con las otras entidades involucradas en todas las fases de diseño, desarrollo, despliegue e implementación de la Plataforma.
- 5.9.2 Cumplir con las garantías que todo proyecto de tecnología digital debe reunir, establecidas en el artículo 18 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo de la Ley de Gobierno Digital en concordancia con lo establecido en el artículo 25 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital; guardando coherencia con el ordenamiento jurídico vigente.
- 5.9.3 Cumplir con las medidas de protección de datos, establecidas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y, su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y demás normas complementarias.
- 5.9.4 Cumplir con las disposiciones normativas en materia de arquitectura digital, interoperabilidad, datos, seguridad digital para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital y su Reglamento, el Decreto De Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de

¹⁴ Numeral 9.5 del artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, concordante con el artículo 5 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital,

¹⁵ Numeral 5.3 del artículo 5 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

¹⁶ Numeral 5.4 del artículo 5 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

¹⁷ Numeral 5.6 del artículo 5 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

¹⁸ Según la Primera Disposición Complementaria Final de la Autógrafa de Ley, la Plataforma creada en virtud de la ley interopera con el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público (AIRHSP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el PDT Planilla Electrónica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).



Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento, y demás disposiciones normativas complementarias emitidas por la SGTD.

- 5.9.5 Contar con los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para garantizar todo el proceso de diseño, desarrollo, despliegue e implementación de la plataforma transversal y prever en su Plan Operativo Institucional, Presupuesto Institucional de Apertura, u otro mecanismo presupuestal regulado en el ordenamiento jurídico vigente.
- 5.10 Es importante precisar que no estamos ante una plataforma transversal, cuando las entidades públicas desarrollan o despliegan soluciones tecnológicas o plataformas administrada por la misma entidad para el despliegue de un servicio, trámite, procedimiento administrativo, recolección de información, registro de datos estadísticos, difusión de campañas o actividades directamente vinculadas con el ejercicio de sus funciones o para otorgar mayor valor público en la prestación de sus servicios, trámites o funciones a sus administrados, ciudadanos o personas en general, y que no se encuentre dentro de los rubros desarrollados en el numeral V.6 del presente Informe.

B. Sobre la delimitación de los criterios a seguir en la investigación y diseño centrado en necesidades de los ciudadanos y personas en general para el diseño de plataformas transversales

- 5.11 Se entiende por **servicio digital** a 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 general¹⁹.
- 5.12 Una de las finalidades del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, es mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles, y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general²⁰.
- 5.13 Los tipos de servicios digitales²¹ son:
- 5.13.1 Según su complejidad: **Servicio digital informativo**. Son aquellos de carácter netamente informativo y unidireccional, **Servicio digital cercano**. Son aquellos que permiten comunicaciones bidireccionales básicas, **Servicio digital optimizado**. Son aquellos que permiten comunicación bidireccional avanzada, y su utilización requiere como mínimo la autenticación de la identidad del ciudadano mediante la plataforma ID GOB.PE y un bloque básico de interoperabilidad técnica establecido en el artículo 86 del presente Reglamento, **Servicio digital conectado**. Son aquellos que utilizan al menos tres (03) bloques básicos de interoperabilidad técnica establecidos en el artículo 86 del presente Reglamento.
- 5.13.2 Según la necesidad de apersonamiento del ciudadano: **Servicio digital no presencial**. Es aquel servicio provisto de forma total a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser no presencial (no requiere el

¹⁹ Numeral 3 del artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital

²⁰ Numeral 4.1 del artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital.

²¹ Artículo 26 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

apersonamiento del ciudadano digital en la sede de atención de la entidad) y automático (no requiere intervención humana directa para su atención) o semiautomático (requiere intervención humana para su atención). Puede ser sincrónico o asincrónico, **Servicio digital semipresencial**. Es aquel servicio provisto de forma parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser semipresencial (requiere que el ciudadano digital se apersona a la sede de atención de la entidad en alguna etapa del servicio, o viceversa), **Servicio digital presencial**. Es aquel servicio provisto de forma parcial a través de equipamiento tecnológico, diseñado para el autoservicio.

- 5.14 En este sentido, las plataformas transversales, por su complejidad se refieren a servicios digitales conectados; y, por la necesidad de apersonamiento del ciudadano puede ser cualquiera de los servicios digitales señalados en el artículo 26 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- 5.15 Ahora bien, el alcance del Gobierno Digital abarca el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la **creación de valor público**, sustentado en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y **acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos**, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital²²
- 5.16 Uno de los principios del **Marco de Servicios Digitales del Estado Peruano**, es que deben estar "**Centrados en los ciudadanos**", es decir, los servicios y plataformas digitales se cocrean y codiseñan con la participación de los ciudadanos y personas en general a fin de atender y satisfacer sus demandas y/o necesidades²³; así como, la "**Innovación abierta y de mejora continua**", es decir que, se diseña en base a las necesidades de las personas, se garantiza la mejora continua de los servicios digitales, así como, el despliegue de estrategias de innovación abierta²⁴; "**Accesibilidad**", es decir que los servicios digitales cuentan con las características necesarias para que sean accesibles por todas las personas, en especial por las personas en situación de discapacidad²⁵, "**Interculturalidad**", es decir que los servicios digitales se desarrollan bajo un enfoque intercultural considerando las necesidades culturales y sociales de los grupos étnico-culturales del país²⁶.
- 5.17 Según el artículo 27 del Reglamento de Gobierno Digital, una de las etapas del ciclo de vida de la implementación de servicios digitales es la "**Concepción, cocreación y diseño**", que comprende la investigación para la identificación de las necesidades del ciudadano y personas en general, su priorización, la definición de la arquitectura lógica, el diseño, el prototipado de la solución, la realización de pruebas de concepto y las pruebas de usabilidad²⁷.
- 5.18 Por otro lado, uno de los principios del Sistema Nacional de Transformación Digital es "**Servicios Digitales centrados en las personas**", que consiste en que la creación,

²² Numeral 6.1 del artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital

²³ Literal a) del artículo 24 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

²⁴ Literal e) del artículo 24 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

²⁵ Literal b) del artículo 24 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

²⁶ Literal h) del artículo 24 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital

²⁷ Literal b) del numeral 27.1 del artículo 27 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.



diseño y desarrollo de servicios digitales responda a las demandas y necesidades de la ciudadanía, buscando asegurar la generación de valor público²⁸.

- 5.19 El 2023, la SGTD gestionó la Encuesta Nacional de Activos Digitales (ENAD), dirigida a las entidades públicas, de la cual solo el 38% de las 716 entidades registradas en el ENAD reportaron que el diseño de sus servicios digitales se basó en necesidades ciudadanas y solo el 14% tiene en cuenta las sugerencias y/o *feedback* que dieron los ciudadanos para mejorar sus servicios digitales²⁹.
- 5.20 Asimismo, la ENAD reportó que solo el 11% de las entidades públicas participantes reportan contar con investigadores y solo un 8% de las entidades cuentan con diseñadores Experiencia de Usuario, para realizar las acciones de investigación y diseño centrado en las necesidades de los ciudadanos y personas en general³⁰.
- 5.21 Otro de los problemas que actualmente afrontan las entidades públicas en el proceso de creación es que mal interpretan la investigación centrada en las necesidades ciudadanas y no identifican el valor de la investigación como paso clave antes del diseño y desarrollo de servicios digitales; así como, se ha encontrado que las entidades públicas crean sus servicios digitales a partir de una idea concebida en la misma entidad y no de una necesidad real de los ciudadanos o personas en general³¹, por lo que resulta necesario **delimitar los criterios a seguir en la investigación y diseño centrado en necesidades de los ciudadanos y personas en general**, para el desarrollo de plataformas transversales, en el marco de las disposiciones normativas vigentes. Al respecto se debe tener en cuenta lo siguiente:
- 5.21.1 El Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital es un espacio colaborativo a cargo de la SGTD, creado como mecanismo para **cocrear, producir, innovar, prototipar y diseñar plataformas digitales, soluciones tecnológicas y servicios digitales**, con la colaboración de las entidades públicas y cooperación de la sociedad civil, ciudadanos, academia y sector privado³², concordante con lo dispuesto en el numeral 2.2 del artículo 2 de la Ley N° 31449, Ley que fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público³³.
- 5.21.2 Desde el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado, se **impulsa, promueve, coordina y desarrolla** la innovación en el ámbito público a nivel nacional, con enfoque territorial, mediante mecanismos de manera no limitativa, de innovación digital, innovación abierta e innovación social, así como, desafíos que impulsen el ecosistema digital a través de diversas iniciativas para

²⁸ Literal g) del artículo 2 del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.

²⁹ Numeral 3.5 del Informe N° 014-2024-PCM-SGTD-SSSID-WOP de la Subsecretaría de Servicios e Innovación Digital

³⁰ Numeral 3.7 y 3.8 del Informe N° 014-2024-PCM-SGTD-SSSID-WOP de la Subsecretaría de Servicios e Innovación Digital

³¹ Numeral 3.17 y 3.18 del Informe N° 014-2024-PCM-SGTD-SSSID-WOP de la Subsecretaría de Servicios e Innovación Digital.

³² Numeral 22.1 del artículo 22 del Reglamento del Sistema Nacional de Transformación Digital.

³³ 2.2. El Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado es un **espacio colaborativo para cocrear, producir, innovar, prototipar y diseñar plataformas digitales, soluciones tecnológicas y servicios digitales con las entidades públicas, con enfoque territorial**; así como para fomentar el desarrollo del talento digital y de una sociedad digital, con la colaboración de las entidades públicas y cooperación de la sociedad civil, los ciudadanos, la academia y el sector privado.



codiseñar servicios digitales en favor de la ciudadanía en el marco del proceso de transformación digital³⁴.

- 5.21.3 El Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado, se encuentra a disposición de las entidades de la Administración Pública, principalmente de los gobiernos regionales y gobiernos locales, quienes implementan proyectos de gobierno digital, innovación digital, innovación abierta e innovación social a través de este espacio³⁵.
- 5.21.4 La SGTD es la encargada de dirigir y supervisar la gestión del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en coordinación con el sector público, sector privado, sociedad civil organizada, academia y ciudadanos/as³⁶, el cual es gestionado por la Subsecretaría de Servicios e Innovación Digital³⁷.
- 5.21.5 Asimismo, la SGTD es la encargada de dirigir los procesos de innovación, creación, diseño y desarrollo de soluciones tecnológicas y servicios digitales; con la participación del sector público, sector privado, sociedad civil organizada, academia y ciudadanía en general³⁸; y a través de la Subsecretaría de Servicios e Innovación Digital, gestionar el diseño e implementación de servicios digitales garantizando un óptimo alcance, condiciones, prestación y acceso de los ciudadanos a los mismos³⁹.
- 5.21.6 Ahora bien, en el 2021 se aprueba la Directiva N° 001-2021-PCM/SGD, Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD (en adelante la Directiva).
- 5.21.7 Uno de los principios que se aplica para la conversión integral de procedimientos administrativos es el **diseño centrado en la ciudadanía**, donde las plataformas o servicios digitales se cocrean y codiseñan con la participación de los ciudadanos y personas en general y se evalúan mediante mecanismos sencillos, ágiles y digitales, a fin de satisfacer sus necesidades⁴⁰.
- 5.21.8 Por otro lado, el proceso de digitalización de los procedimientos administrativos aprobado en la Directiva, se centra en cuatro ejes centrales: 1) Investigación de las necesidades y puntos de dolor de la ciudadanía, 2) diseño centrado en la ciudadanía, 3) desarrollo ágil y 4) redacción de contenido con enfoque a ciudadano⁴¹.
- 5.21.9 Con relación al eje relativo a la **investigación de las necesidades y puntos de dolor de la ciudadanía**, las entidades públicas **desarrollan estudios cualitativos y cuantitativos sencillos, ágiles y eficientes**, basados

³⁴ Artículo 1 de la Ley N°31449, Ley que fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público.

³⁵ Numeral 3.2, Artículo 3 de la Ley N° 31449, Ley que fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público.

³⁶ Literal n) del artículo 80 del Texto Integrado del ROF de la PCM.

³⁷ Literal f) del artículo 87 del Texto Integrado del ROF de la PCM.

³⁸ Literal k) del artículo 80 del Texto Integrado del ROF de la PCM.

³⁹ Literal d) del artículo 87 del Texto Integrado del ROF de la PCM.

⁴⁰ Literal g) del artículo 6 de la Directiva.

⁴¹ Numeral 7.3 del artículo 7 de la Directiva.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

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 territorial⁴².

- 5.21.10 La investigación de las necesidades y puntos de dolor de la ciudadanía se realiza con la finalidad de obtener servicios digitales que cumplan con las expectativas de la ciudadanía, para lo cual, las entidades públicas se **deben enfocar 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 vulnerabilidad⁴³.
- 5.21.11 Con relación al eje relativo al **diseño centrado en la ciudadanía**, este se realiza con la finalidad de desplegar servicios digitales empáticos, simples, sencillos e intuitivos con la finalidad que puedan ser usados exitosamente desde su primera vez, sin mayor explicación y que no resulten estresantes, confusos o desalentadores para los ciudadanos, servidores públicos, empresas y personas en general⁴⁴.
- 5.21.12 En este eje sobresale el uso de metodologías ágiles considerando como mínimo el de: i) empatizar con el usuario para conocer su real necesidad, ii) definir y escribir sobre lo que se ideará o codiseará, 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 definidos⁴⁵.
- 5.21.13 Ahora bien, las etapas y criterios a seguir se encuentran sistematizados en la Tabla N° 01, teniendo como base el Informe N°014-2024-PCM-SGTD-SSSID-WOP, y las disposiciones normativas vigentes.

⁴² Numeral 8.1 del artículo 8 de la Directiva.

⁴³ Numeral 8.2 y 8.3 del artículo 8 de la Directiva.

⁴⁴ Numeral 9.1 del artículo 9 de la Directiva.

⁴⁵ Numeral 9.2 del artículo 9 de la Directiva.

Tabla N° 01. Etapas y criterios para la investigación y diseño centrado en las necesidades de los ciudadanos y personas en general

Eje	Etapas	¿En qué consiste?	Guía	Fuente	Numeral 9.2 del artículo 9 de la Directiva N° 001-2021/PCM-SGD
Investigación	Identificación de necesidades investigación	Alinear a todos los participantes en la investigación para poder ejecutarla de inicio a fin	¿Por qué conocer el problema y las necesidades del usuario?	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/conocer-problema/index	1) Empatizar con el usuario para conocer su real necesidad,
			Formar equipos multidisciplinarios	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/equipo/index	
	Planificación	Diseñar un plan para poder orientar la ejecución de la investigación	¿Cómo planificar un servicio centrado en las necesidades del usuario?	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/conocer-problema/index	
	Ejecución	Aplicar el diseño de la investigación en campo y analizar la información recogida	Ejecutando la investigación	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/investigacion/index	
			Sistematización y análisis	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/sistematizacion/index	
	Presentación de hallazgos	Compartir con los stakeholders y miembros del equipo los resultados, con el fin de priorizar las necesidades de los usuarios y pasar a la etapa de diseño	Presentación de hallazgos	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/sistematizacion/presentacion	
Perfilación de usuarios			https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/perfilacion-usuario/index		
Diseño	Ideación	Aterrizar los hallazgos de investigación en soluciones	Aterrizar los hallazgos	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/hallazgos/index	2) Definir y escribir sobre lo que se ideará o codiseará
			Ideación	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/idear/index	3) Idear soluciones creativas alrededor del desafío
	Prototipado UX	Crear una propuesta en base a la priorización de soluciones definida	De la ideación al prototipo	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/hallazgos/idear-prototipo	4) Prototipar o construir representaciones de una o más ideas para obtener retroalimentación
			Guía para prototipar	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/prototipar/index	
	Testeo	Evaluar los prototipos diseñados con diferentes tipos de usuarios	Guía para testear	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/testear/index	5) Evaluar probando prototipos en ambientes reales controlados con indicadores definidos.
	Diseño de interfaces UI	Analizar los prototipos elaborados para ejecutar la construcción de las interfaces a nivel técnico.	Guía de estilos	https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/estilos/index	
Diseño de interfaces antes de desarrollar			https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/testear/antes-desarrollar		

5.21.14 La importancia del eje de investigación es conocer a los usuarios, sus necesidades y puntos de dolor frente al uso de un servicio digital o en la misma interacción que tienen con el Estado. Los hallazgos encontrados en la investigación sirven de insumos para poder realizar un diseño centrado en las personas, para lo cual se requiere contar con un equipo multidisciplinario dentro de la entidad, compuesto por diferentes perfiles, entre ellos, contar con un investigador que no necesariamente sea investigador de profesión, pero que cuenta con habilidades como la empatía y que promueva en la entidad la importancia de conocer y estudiar al usuario. También es valorable si cuenta con experiencia en investigación etnográfica; en realización de entrevistas personales, procesamiento de información obtenida del público objetivo.

5.21.15 La importancia del eje de diseño es lograr implementar los hallazgos encontrados en el eje de investigación, a fin de generar y/o mejorar servicios digitales que realmente sean usados por los ciudadanos y personas en general, y que generen valor para estos.

- 5.21.16 Las Guías tienen naturaleza orientativa y son referentes⁴⁶ para los ejes de investigación, diseño y rediseño de las plataformas transversales y/o servicios digitales en general, las mismas que son actualizadas periódicamente por la SGTD, según las nuevas tendencias y avances tecnológicos para lo cual no se requiere de la emisión de una Resolución de Secretaría de Gobierno Digital, sino solo contar con la firma de la Guía por parte de la SGTD.
- 5.21.17 Las entidades públicas, tienen la potestad de utilizar las herramientas o metodologías ágiles que consideren pertinente, teniendo como base los recursos, habilidades, capacitaciones y experiencia de sus servidores públicos, siempre y cuando se logre los objetivos de los ejes señalados en los numerales 5.21.13, 5.21.14 y 5.21.15 del presente Informe.
- 5.21.18 La SGTD, elabora documentos complementarios, material audiovisual u otros mecanismos para que las entidades públicas adquieran conocimiento y práctica de los criterios establecidos en la Tabla N° 01 del presente Informe.
- 5.22 Finalmente, es importante tener en cuenta que el proceso de implementación de la Directiva, es progresivo y se sujeta a los recursos con los que cuentan las entidades públicas; así como, las capacidades técnicas de los servidores públicos, para lo cual cuentan con la asistencia técnica de la SGTD dentro de sus capacidades operativas. En este sentido las Municipalidades tipo C, D, E, F y G⁴⁷ lo implementan dentro de sus recursos disponibles y capacidades técnicas no siendo exigible si no cuentan con los recursos señalados.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 La SGTD como ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital emite opinión técnica vinculante cuando se considera necesario aclarar, interpretar o integrar las disposiciones normativas que regulan sus atribuciones y competencias, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, el Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital y normas reglamentarias.
- 6.2 La delimitación del alcance de las plataformas transversales, se sujeta a lo desarrollado en el literal A del presente Informe, en este sentido las entidades públicas deben evaluar su cumplimiento, previo a solicitar a la SGTD la emisión de su opinión técnica en el marco de lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- 6.3 La delimitación de los criterios a seguir en la investigación y diseño centrado en las necesidades de los ciudadanos y personas en general para el desarrollo de plataformas transversales, se sujeta a lo establecido en el literal B del presente Informe, en este sentido las entidades públicas siguen las recomendaciones establecidas en la etapa de investigación y diseño, dejando a potestad de los mismos de utilizar las herramientas o metodologías ágiles que consideren pertinente para el logro de los objetivos del proceso de investigación y diseño.

⁴⁶ Numeral 15.3 de artículo 15 de la Directiva.

⁴⁷ Decreto Supremo N° 366-2021-EF



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría General

Secretaría de Gobierno y
Transformación Digital

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- 6.4 En el marco de lo establecido en el artículo 6 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital se recomienda que su Despacho califique la opinión técnica vinculante con efectos generales adquiriendo el carácter obligatorio para todas las entidades pública a partir del día siguiente de su publicación en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/pcm).

Es todo cuanto tengo que informar.

GIANNINA PATRICIA GAMIO FRANCO
SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS Y REGULACIÓN DIGITAL (e)
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICAS Y REGULACIÓN DIGITAL

Estando conforme con la presente Opinión Técnica se dispone se califique como **OPINIÓN TÉCNICA VINCULANTE DE EFECTOS GENERALES** y se publique en la sede digital de la Presidencia del Consejo de Ministros conforme a lo establecido en el numeral 6.3 del artículo 6 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, concordante con lo dispuesto en el numeral 7.3 del artículo 7 del Reglamento del Sistema Nacional de Transformación Digital.

CESAR VILCHEZ INGA
SECRETARIO DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL