

Anexo N° 13

Sobre la “Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales Directiva N° 001-2021-PCM/SGD”

Para la creación de los servicios Digitales el contratista deberá cumplir con la “Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales Directiva N° 001-2021-PCM/SGD”, específicamente en lo referente a los estándares y guía para la digitalización y creación de Servicios Digitales:

1. Accesibilidad y diseño inclusivo: Está referida a los estándares y recomendaciones para la accesibilidad al momento de crear los servicios digitales. Se detallan las consideraciones mínimas a tener en cuenta para el diseño y desarrollo de estos servicios:

- Cumplimiento de los estándares de Diseño:
 - Suficiente contraste entre texto y fondo
 - Tamaño mínimo de texto
 - No usar color como único medio para mostrar información
 - Elementos interactivos fácilmente identificables
 - Las opciones de navegación claras y consistentes
 - Etiquetas descriptivas en los formularios
 - Retroalimentación fácil de identificar
 - Diseño responsivo
 - Limitar el uso de imágenes
- Cumplimiento de los estándares de Desarrollo:
 - Texto alternativo para imágenes
 - Indicar el idioma en que se encuentra la página
 - Utilizar las etiquetas correctas de HTML5 y aria-labels
 - Considerar el orden en que se muestra la información para ordenar el código
 - Elementos interactivos usando el teclado
 - Usar código CAPTCHA cuando sea necesario.

Esta guía será de aplicación para los servicios web incluidos en el Set de Servicios y en el Sistema Interoperable, así como para el BPMS.

2. Componentes reutilizables: Guía que muestra el listado de componentes que se podrían reutilizar el servicio a implementar (componentes que diversos organismos del estado ponen a disposición), específicamente:
 - Uso de Gráfica base Gob.pe: Contar con una gráfica base en el diseño para contribuir con el principio de “usabilidad”. Se deberá utilizar y aplicar la guía de estilos (<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/estilos/index>).
 - Plataforma Nacional de Identificación y Autenticación de la Identidad Digital (ID gob.pe): Integración con la Autenticación de ciudadanos peruanos, a través del RENIEC.
 - Plataforma Nacional de Interoperabilidad: Uso de la plataforma para el consumo de los servicios de RENIEC y SUNAT, como se detallan en la sección 6.3.2.2 y la lista de servicios a desarrollar.
 - Sellado de Tiempo: implementación de este servicio con entidades registradas como Prestadores de Servicios de Valor Añadido, en modalidad de Sellado de Tiempo, denominado PSVA-TSA, en la Infraestructura Oficial



de Firma Electrónica (IOFE), como se solicita en la sección 6.1 – Proceso P05.1

3. Guía de Estilos: Guía a ser aplicable durante el proceso de diseño y desarrollo de los servicios digitales.

- Estilos
 - Colores
 - Imágenes
 - Plantilla
 - Tipografía
- Componentes
 - Avisos
 - Ayuda en formularios
 - Botones
 - Buscador
 - Cabecera
 - Etiquetas
 - Iconografía
 - Iconografía
 - Logo
 - Tabla
 - Tarjetas

Esta guía será de aplicación para los servicios web incluidos en el Set de Servicios y en el Sistema Interoperable así como para el BPMS, en los aspectos que sean posibles.

4. Crear una matriz de contenido para servicios digitales (Crear una matriz de contenido UX para mejorar la experiencia de usuarios en servicios digitales): Crear textos intuitivos, prácticos y concisos con el fin de orientar a los usuarios y de este modo, satisfacer sus necesidades. El Especialista de diseño UX deberá crear una matriz de contenido UX.

5. Guía de desarrollo ágil para servicios digitales: Deberá emplear esta guía para el desarrollo de los servicios digitales y en general para todo el proyecto, en coordinación con el OSIPTEL.

- Pilares de desarrollo ágil
- Principios del Manifiesto ágil
- Fases de un servicio digital, con excepción de la etapa de exploración.
- Marcos recomendados de desarrollo ágil: Scrum

6. Guía de mejores prácticas para contenido UX en servicios digitales: Guía aplicable para mantener una interacción eficaz con los usuarios en las plataformas o servicios digitales. Además deberá tener en cuenta la Guía para escribir en lenguaje simple (<https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/lenguaje-simple/index>)

7. Guía de uso de tecnologías para servicios digitales: Guía que define los criterios para la construcción y adquisición de tecnologías relacionadas a servicios digitales. Teniendo en cuenta los diferentes principios:

- Agilidad: Aplicación de los principios de desarrollo Ágil (<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/desarrollo-agil/principios>).



- Código fuente y estándares abiertos. Entrega del código fuente de los servicios digitales, tal como se solicita en la sección 6.3.22. Asimismo, dicho código deberá:
 - Disponer de documentación clara, para el mantenimiento al código y seguimiento de los cambios.
 - Uso de código limpio y estructurado para fácil entendimiento.
 - Identificación de datos que deberán permanecer protegidos y precisar cómo realizar dicha seguridad.
 - Computación en la Nube: La infraestructura para desplegar los servicios debe permitir flexibilidad en el uso de los recursos.
 - Inclusión de usuarios extremos: Los servicios digitales deben ser accesibles para todos, especialmente las personas con discapacidades. En el Perú, el ente rector en temas de accesibilidad es el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS). Deberá cumplir la guía de accesibilidad y diseño inclusivo (<https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/accesibilidad/index>)
- Asimismo, se deberá cumplir con las pautas clasificadas como Prioridad 1 y Prioridad 2 de los Lineamientos de Accesibilidad a Páginas Web y aplicaciones para telefonía móvil para Instituciones Públicas del Sistema Nacional de Informática aprobados por Resolución Ministerial N° 126-2009-PCM. Esta obligación aplica para los servicios web incluidos en el set de servicios y el sistema interoperable.
- Por otro lado, a fin de que el servicio digital sea accesible para ciudadanos que hablen lenguas indígenas u originarias, se requiere que se utilice el quechua – en adición al castellano - en los servicios web incluidos en el set de servicios y sistema interoperable.
- Privacidad y confidencialidad de datos personales y seguridad primero: Los servicios digitales deben proteger los datos personales y la información sensible de los ciudadanos que acceden a los servicios digitales.
 - Integración: Uso de tecnologías emergentes como Inteligencia Artificial y aprendizaje automático. Por otro lado, consumir los servicios de RENIEC y SUNAT de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE (como se detallan en la sección 6.3.2.2 y la lista de servicios a desarrollar.)
 - Datos para decidir mejor: Deberá utilizar:
 - Google Analytics, para métricas de visitas y usuarios.
 - Crear Formularios con respuestas cerradas.

8. Guía para dar de baja un servicio digital: Consideraciones, en el supuesto que un servicio digital va a ser retirado.
9. Guía para prototipar: Guía a utilizar para prototipos con mayor o menor participación del usuario. Específicamente el Prototipado de baja fidelidad.
10. Guía para testear: Guía para validar los prototipos creados, se centra únicamente en las pruebas de "usabilidad".
 - Elegir usuarios
 - Armar una guía de testeo
 - Realizar el testeo
 - Analizar la información y convertirla en hallazgos
 - Antes de pasar a desarrollo: el diseño de interfaces



11. Medir el éxito del servicio y próximos pasos: Identificación de indicadores para medir el éxito del proyecto. Indicadores referidos a Adopción digital.

