

28

Diseñando un futuro digital para el Perú

#feliz28

28 es un ejercicio para imaginar futuros posibles.

Es un esfuerzo por pensar en cómo podríamos hacer que los servicios públicos digitales en el Perú sean mejores, y a través de ellos, que los ciudadanos tengan mejores interacciones con el Estado.

A través de propuestas de diseño y nuevos servicios, 28 quiere mostrar que es posible imaginar un Estado diseñado alrededor de las necesidades de las personas. Servicios que agregan valor ayudan a las personas a cumplir sus objetivos y elevan la calidad de vida de los ciudadanos.

El espíritu de 28 es que el Estado debería hacerle más fácil la vida a las personas – tanto dentro como fuera de él. La mejor manera de comunicar este espíritu es realizándolo.

¿Cómo podríamos crear una experiencia de registro de empresa que le facilite la vida al ciudadano?

El proceso de registrar una empresa en el Perú representa la intersección de múltiples problemas y oportunidades. Por un lado, es uno de los puntos de partida de la informalidad: la complejidad burocrática de ser formal opera como un contraincentivo que empuja los proyectos hacia la informalidad.

Por otro lado, es un proceso en el que interactúan diferentes agencias y servicios del Estado: RENIEC, SUNAT, y SUNARP deben funcionar coordinadamente para que este proceso fluya correctamente. La complejidad de esta interacción hace que tenga un gran potencial para transformar múltiples sistemas al mismo tiempo.

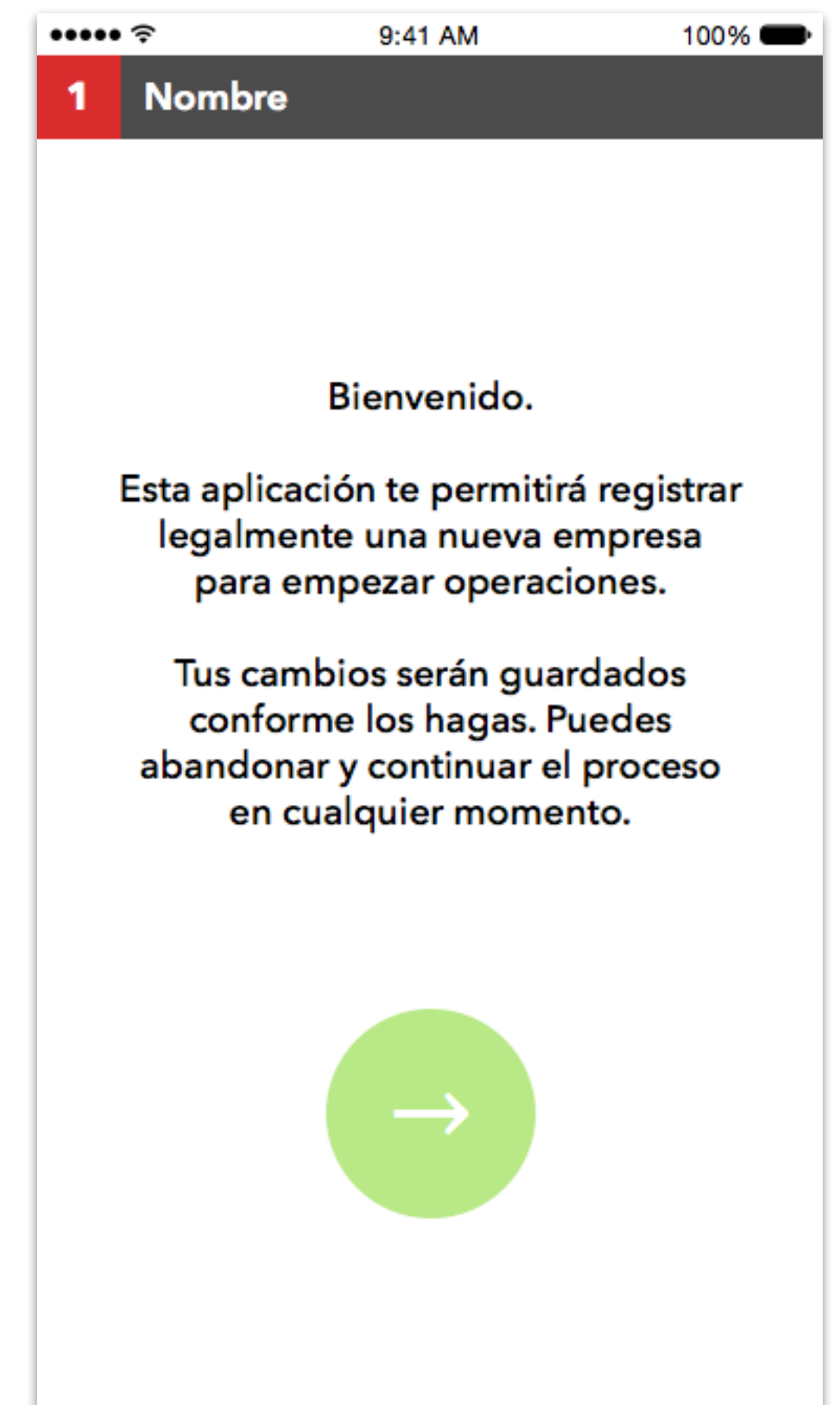
Finalmente, es una gran oportunidad: dada la preponderancia que el emprendimiento tiene en el Perú contemporáneo, facilitar el proceso a través del cual emergen nuevos emprendedores formales puede tener un enorme impacto a nivel de visibilidad de los servicios públicos digitales. Incrementos apenas marginales en la calidad y efectividad de este proceso se traducen en miles de horas ahorradas, y en una contribución significativa a los proyectos de miles de peruanos.

Inicio del proceso

El proceso integra en un mismo flujo de experiencia de usuario las funciones de los sistemas de diferentes agencias – SUNARP, SUNAT, y RENIEC, así como sistemas de servicios privados.

La interfaz lleva al usuario paso por paso, dando tiempo y contexto para tomar decisiones y procurando no sobrecargar de información. Seguimos un flujo pensado para las necesidades de la mayoría de usuarios, solicitando en el momento correcto solamente la información necesaria.

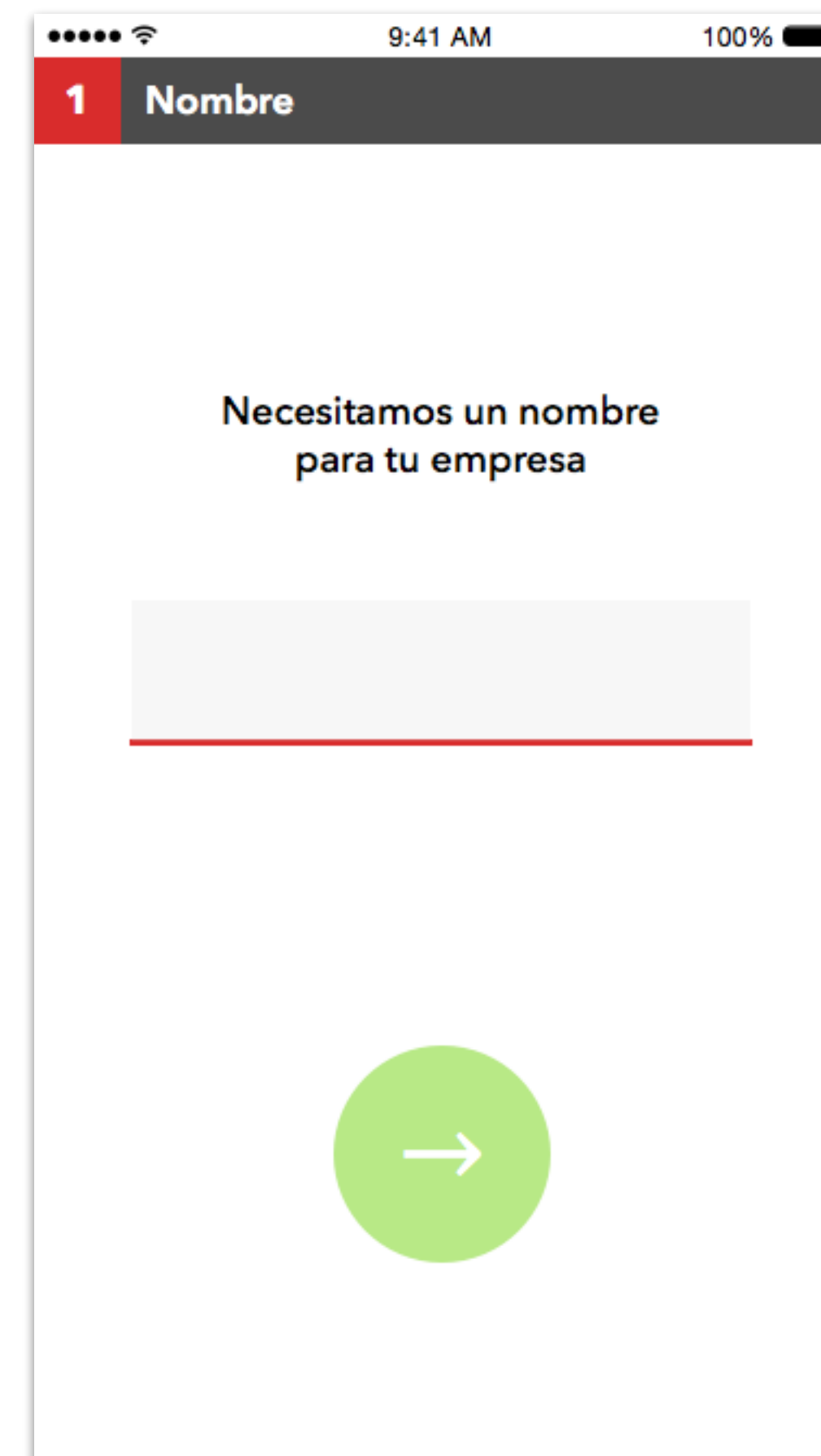
N-1



El proceso empieza con una búsqueda del nombre en los Registros Públicos.

A lo largo del proceso, el usuario puede deslizar la interfaz hacia abajo para revelar un menú de navegación con las diferentes etapas del proceso, permitiéndole saltar hacia adelante y hacia atrás.

N-2



N-3



Identificación

Para identificar al registrante, solamente le pedimos su número de DNI. Con eso, realizamos una consulta a la base de datos del RENIEC y obtenemos la información que necesitamos de la persona.



El usuario puede validar sus datos, pero en caso de querer modificarlos debe conectarse con un flujo/ proceso diferente.

Luego de validar la información básica, obtenemos la información del contacto del usuario para poder realizar notificaciones y validaciones.

ID-2

2 Identificación

Por favor confirma tus datos personales

Walter Valverde Mendoza

Nombre completo

12/Set/1982

Fecha de nacimiento

← ✓

ID-3

2 Identificación

Walter Valverde
DNI 42578904

Ingresa tus datos de contacto


Teléfono

Correo electrónico

→

Al registrar al usuario solicitante, confirmamos su participación en la conformación de la empresa y los detalles de su aporte a su constitución.

ID-4



2 Identificación

9:41 AM 100%

¿Tú serás socio de esta nueva empresa?

X ✓

ID-5



2 Identificación

9:41 AM 100%

¿Cuál será tu aporte para establecer esta nueva empresa?

Aporte monetario

Aporte no monetario

→

Dirección

Para confirmar la dirección legal de la empresa, partimos de la dirección registrada para el usuario en la base de datos de RENIEC.

DIR-1



The screenshot shows a mobile application interface for confirming a company address. At the top, there is a status bar with signal strength, Wi-Fi, time (9:41 AM), and battery (100%). Below the status bar is a dark header with a red tab labeled '3' and the title 'Dirección'. The main content area contains the question '¿Esta será la dirección de la empresa?' followed by a light gray box with the address: 'Av. Javier Prado Este 1634', 'San Borja', and 'Lima Metropolitana'. At the bottom, there are two circular buttons: a gray one labeled 'Cambiar' and a green one with a white checkmark.

Solo si el usuario quiere introducir una dirección diferente le pedimos los datos específicos. Luego de introducirla, le solicitamos nuevamente que la confirme antes de avanzar (DIR-1).

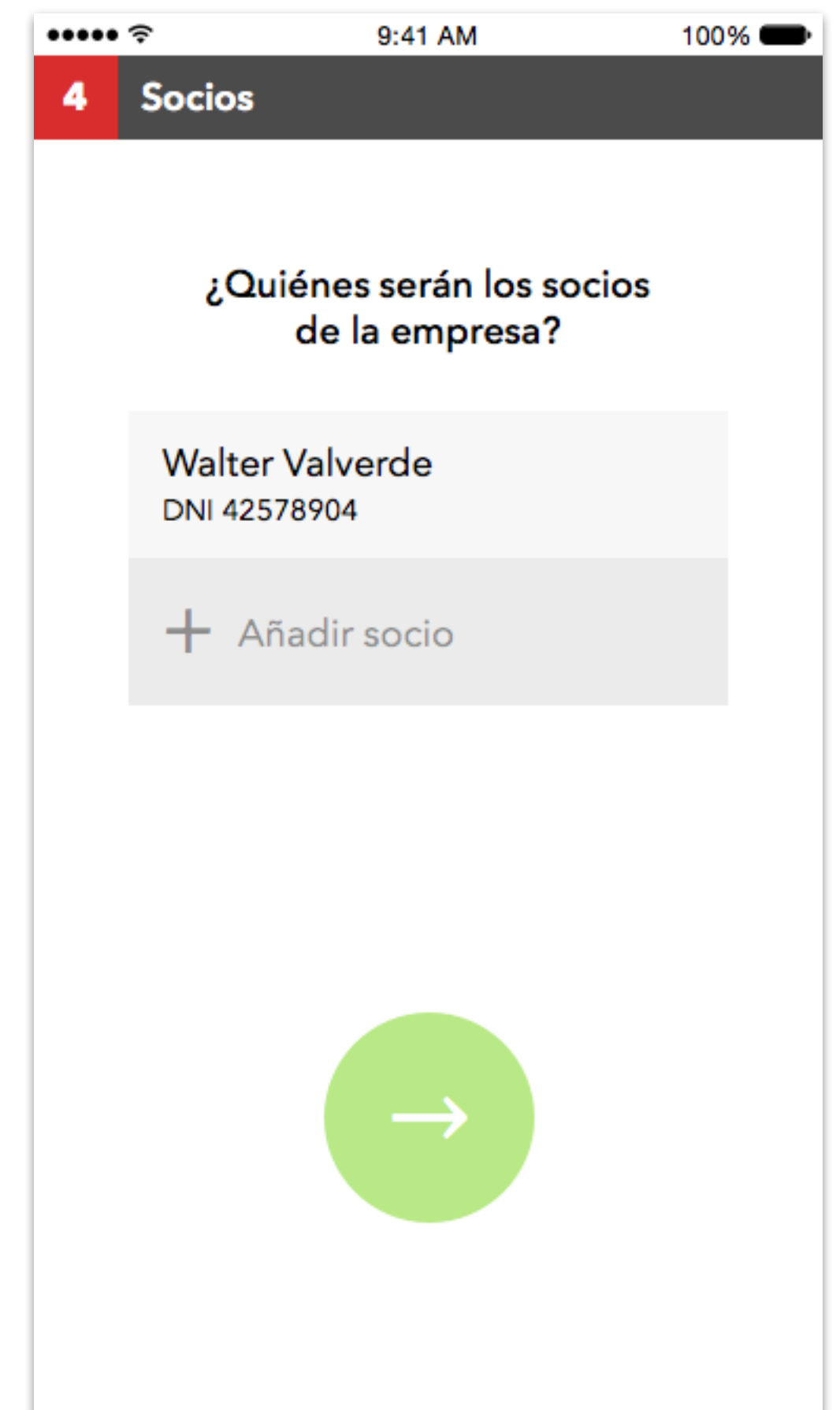
DIR-2

The screenshot shows a mobile application interface for entering a legal address. At the top, there is a status bar with signal strength, Wi-Fi, time (9:41 AM), and battery (100%). Below the status bar is a dark header with a red tab containing the number '3' and the title 'Dirección'. The main content area has a white background with the instruction 'Ingresa la dirección legal de tu empresa' centered. Below this are four input fields, each with a red underline: 'Región', 'Provincia' (with a 'Distrito' field to its right), 'Avenida/Calle/Jirón', and 'Interior/Lote'. At the bottom, there are two circular buttons: a grey one with a white left-pointing arrow and a green one with a white checkmark.

Registro de socios

El registro de socios es un bucle a través del cual se identifica al nuevo socio y se confirma el aporte que realizará a la empresa.

SOC-1



Los socios son identificados a través de su número de DNI, y la aplicación realiza la consulta a la base de datos de RENIEC para obtener los principales datos de la persona (o a Registros Públicos si se trata de una persona jurídica).

El usuario confirma la validez de los datos para continuar con el proceso.

SOC-2

4 Socios

Ingresa el DNI o RUC del nuevo socio

→

SOC-3

4 Socios

Por favor confirma los datos personales del socio

Andrea Jimena Lozada Ache

Nombre completo

4/Mar/1980

Fecha de nacimiento

← ✓

Una vez validados los datos personales, obtenemos la información del contacto del socio para poder enviarle notificaciones, así como la información del aporte que realizará para la constitución de la empresa.

SOC-4

4 Socios

Andrea Lozada
DNI 40521257

Ingresa sus datos de contacto

Teléfono

Correo electrónico

→

SOC-5

4 Socios

Andrea Lozada
DNI 40521257

¿Cuál será su aporte para establecer esta nueva empresa?

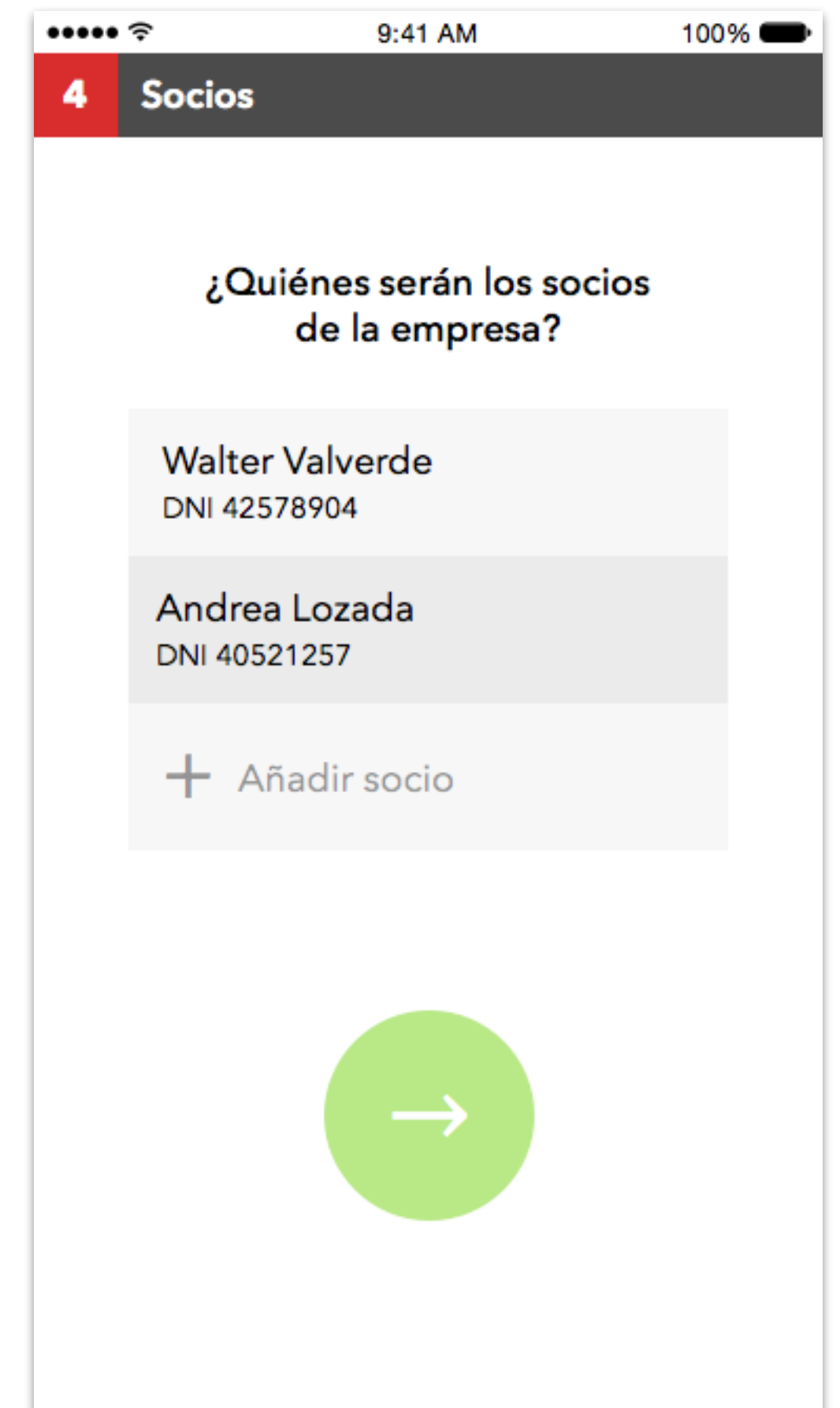
Aporte monetario

Aporte no monetario

→

La primera pantalla del proceso muestra un resumen de los socios que han sido registrados. El proceso se repite de nuevo por cada socio adicional que quiera registrarse.

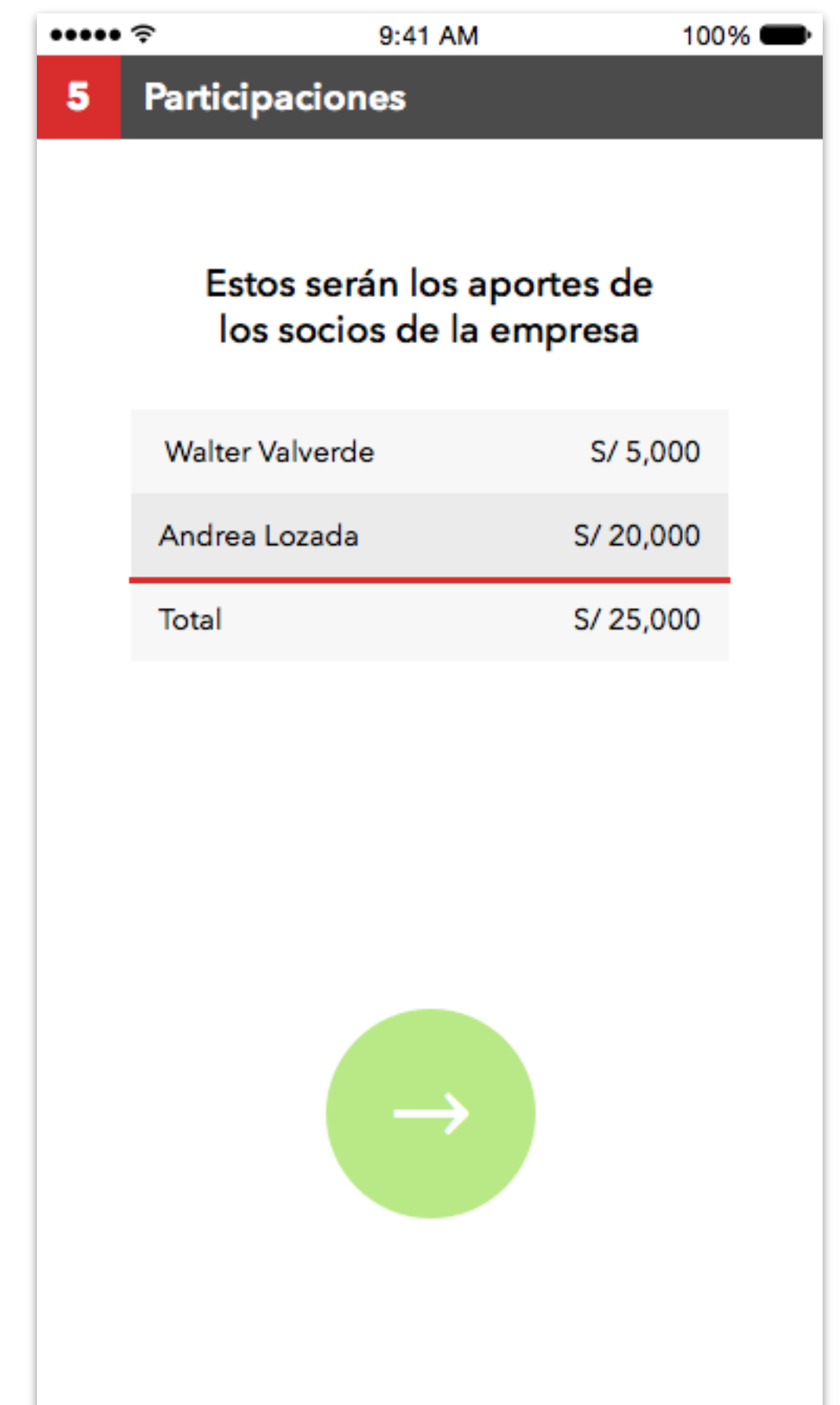
SOC-6



Participaciones

La sección de participaciones resume la información sobre los aportes que van a realizar los diferentes socios, y la manera como se van a distribuir las acciones de la empresa.

P-1



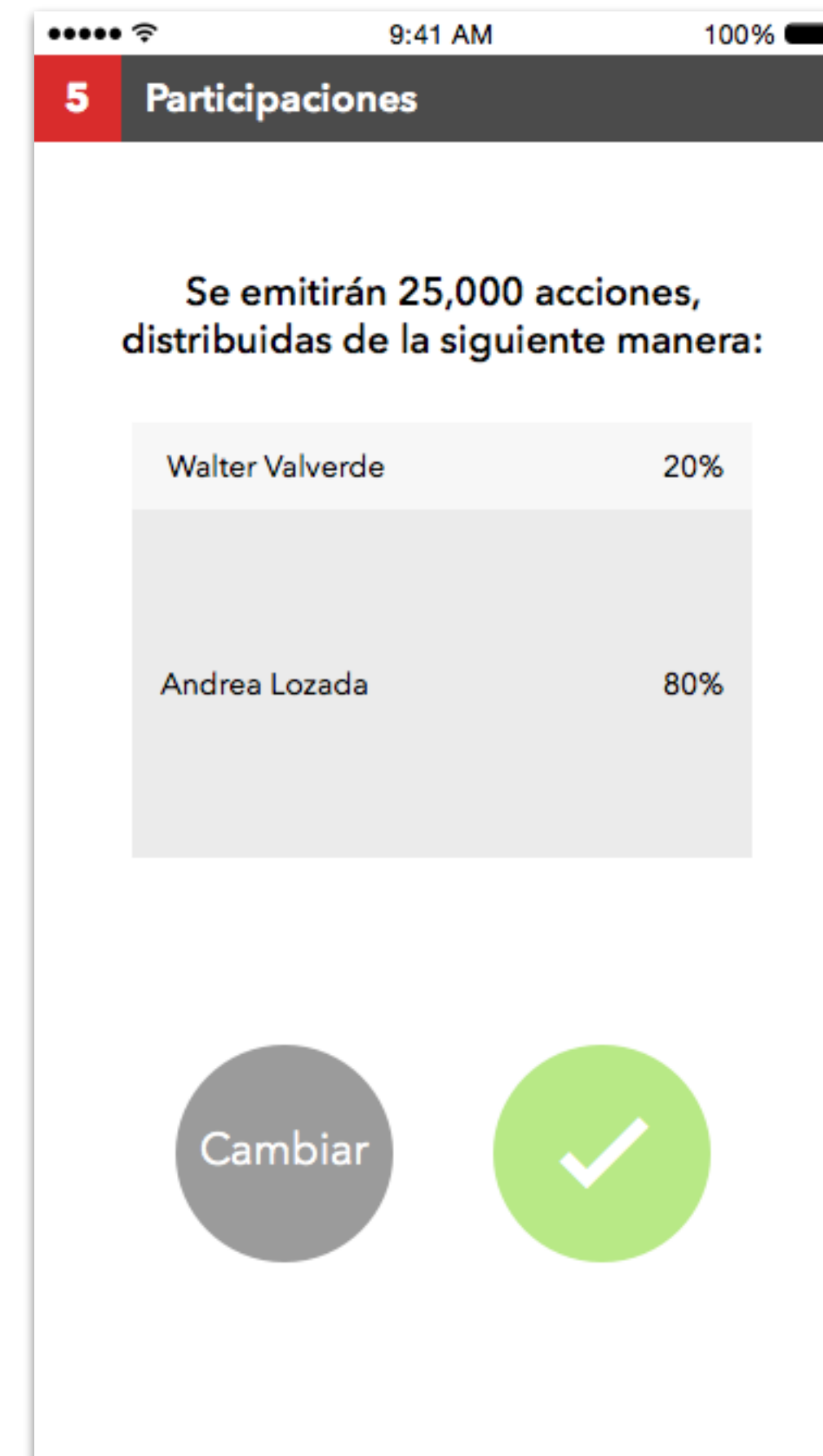
The screenshot shows a mobile application interface for 'Participaciones'. At the top, there is a status bar with signal strength, Wi-Fi, time (9:41 AM), and battery (100%). Below the status bar is a dark header with a red tab labeled '5' and the title 'Participaciones'. The main content area has a heading 'Estos serán los aportes de los socios de la empresa' followed by a table with three rows: 'Walter Valverde' with 'S/ 5,000', 'Andrea Lozada' with 'S/ 20,000', and 'Total' with 'S/ 25,000'. A red horizontal line is positioned below the 'Andrea Lozada' row. At the bottom center of the screen is a large green circular button with a white right-pointing arrow.

Estos serán los aportes de los socios de la empresa	
Walter Valverde	S/ 5,000
Andrea Lozada	S/ 20,000
Total	S/ 25,000

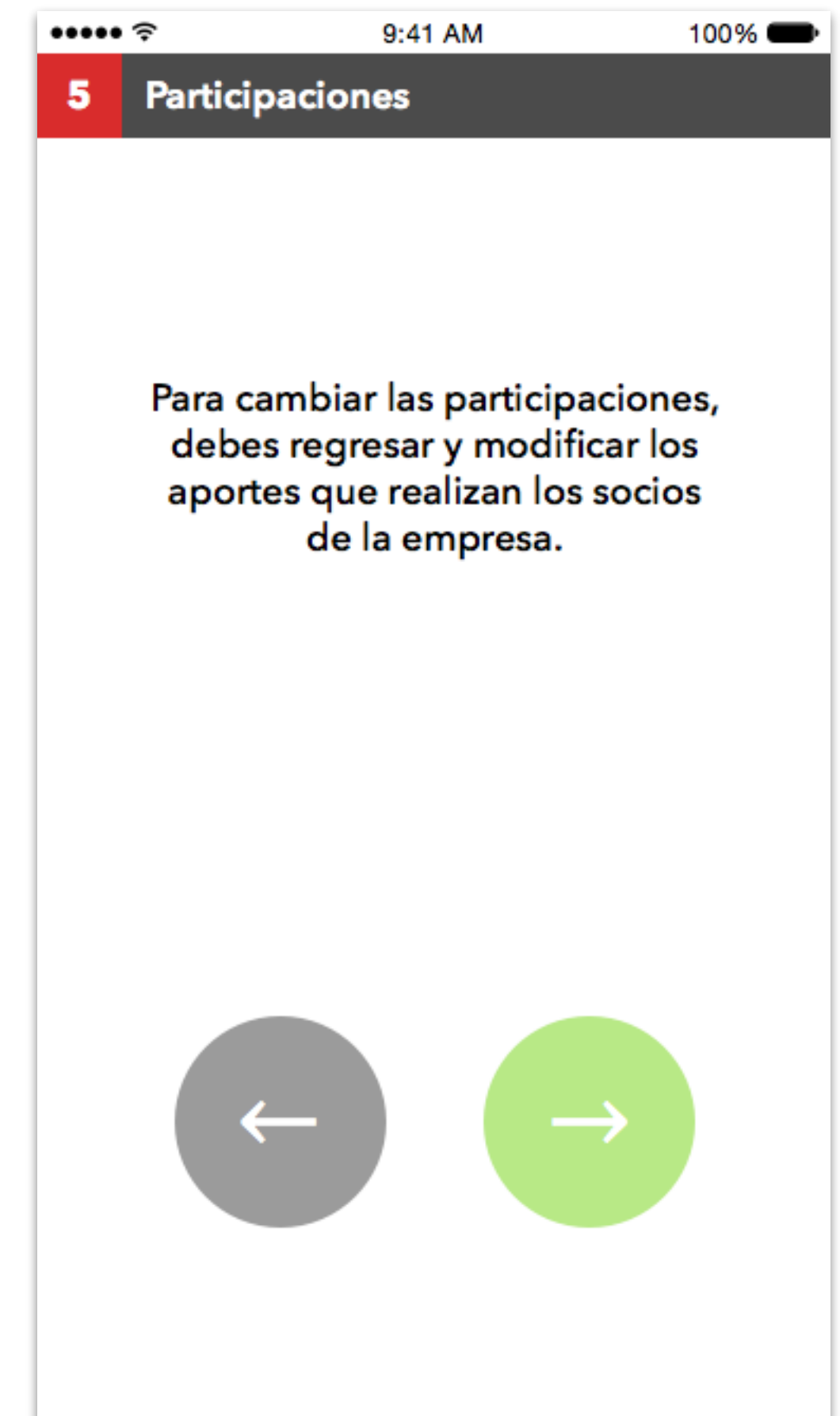
Tras validar los montos de capital aportados, confirmamos con el usuario los porcentajes de las participaciones de los diferentes socios.

La aplicación realiza cálculos sobre la emisión de acciones en función a lo que será útil a la mayoría de usuarios. Para modificar las participaciones, el usuario debe retroceder a la sección anterior y modificar los aportes de los diferentes socios.

P-2



P-3



Tributación

Para facilitar el proceso del usuario, la aplicación integra directamente funciones con el sistema de la SUNAT.

Un número de RUC es asignado automáticamente, con la posibilidad de ser activado de inmediato.

T-1



Para activar el RUC de inmediato, solicitamos al usuario la creación de una nueva contraseña para realizar operaciones en los sistemas de la SUNAT.

La contraseña se convierte en la clave cifrada con la que se firman las transacciones electrónicas realizadas a nombre de la empresa.

T-2

The screenshot shows a mobile application interface for creating a password. At the top, there is a status bar with signal strength, Wi-Fi, time (9:41 AM), and battery (100%). Below the status bar is a dark header with a red tab labeled '6' and the text 'Tributación'. The main content area has a white background with the following text: 'Para activar tu RUC, crea una contraseña para autorizar tus trámites tributarios'. Below this text are two input fields, each with a red underline. The first field is labeled 'Ingresar contraseña' and the second is labeled 'Repetir contraseña'. At the bottom of the screen, there are two circular buttons: a grey one with a white left-pointing arrow and a green one with a white checkmark.

Cuenta bancaria

La integración con el sistema bancario se realiza desde el registro de la empresa. Durante el mismo proceso de creación, presentamos al usuario información sobre diferentes cuentas bancarias disponibles para su nueva empresa.

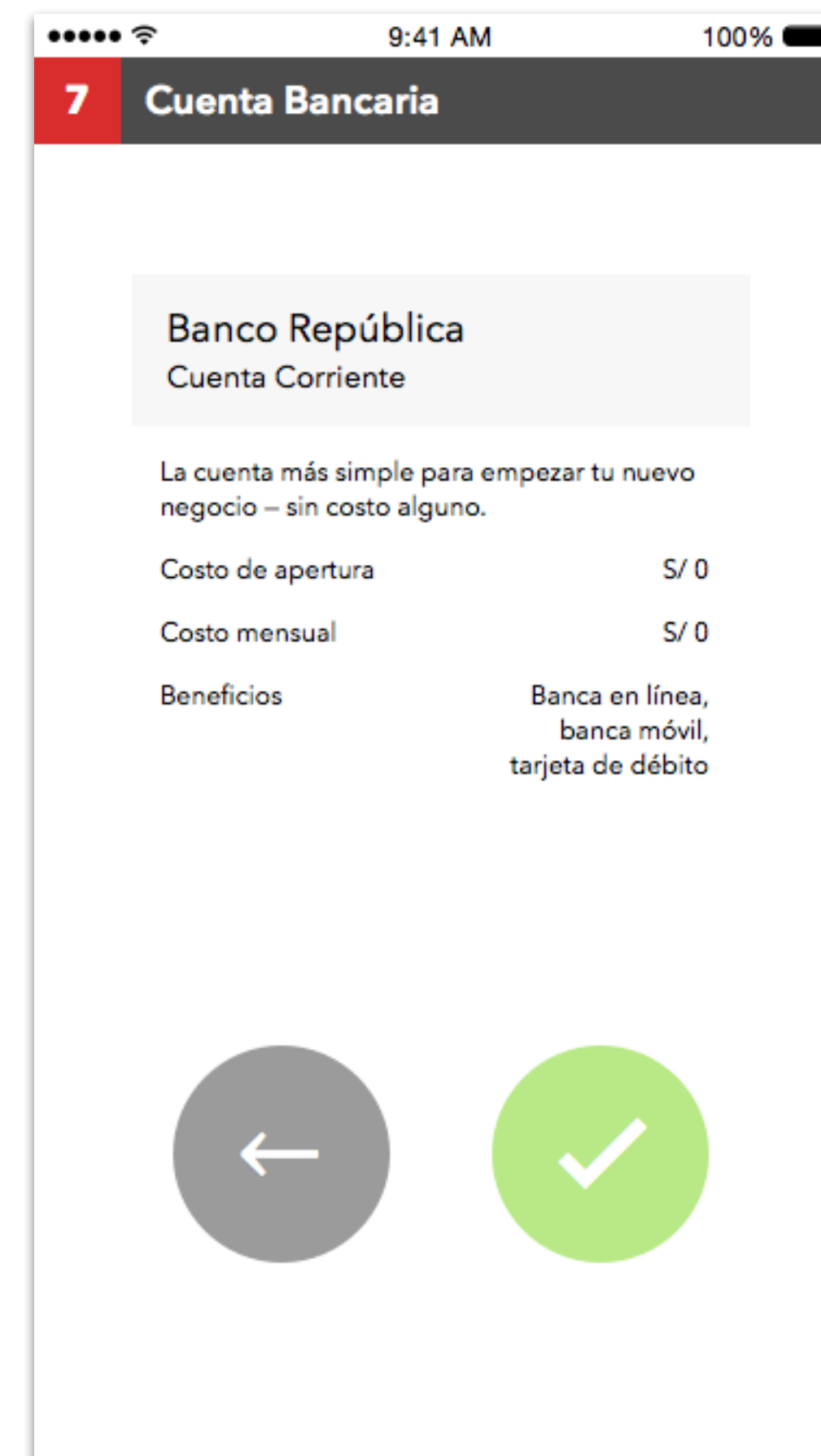
B-1



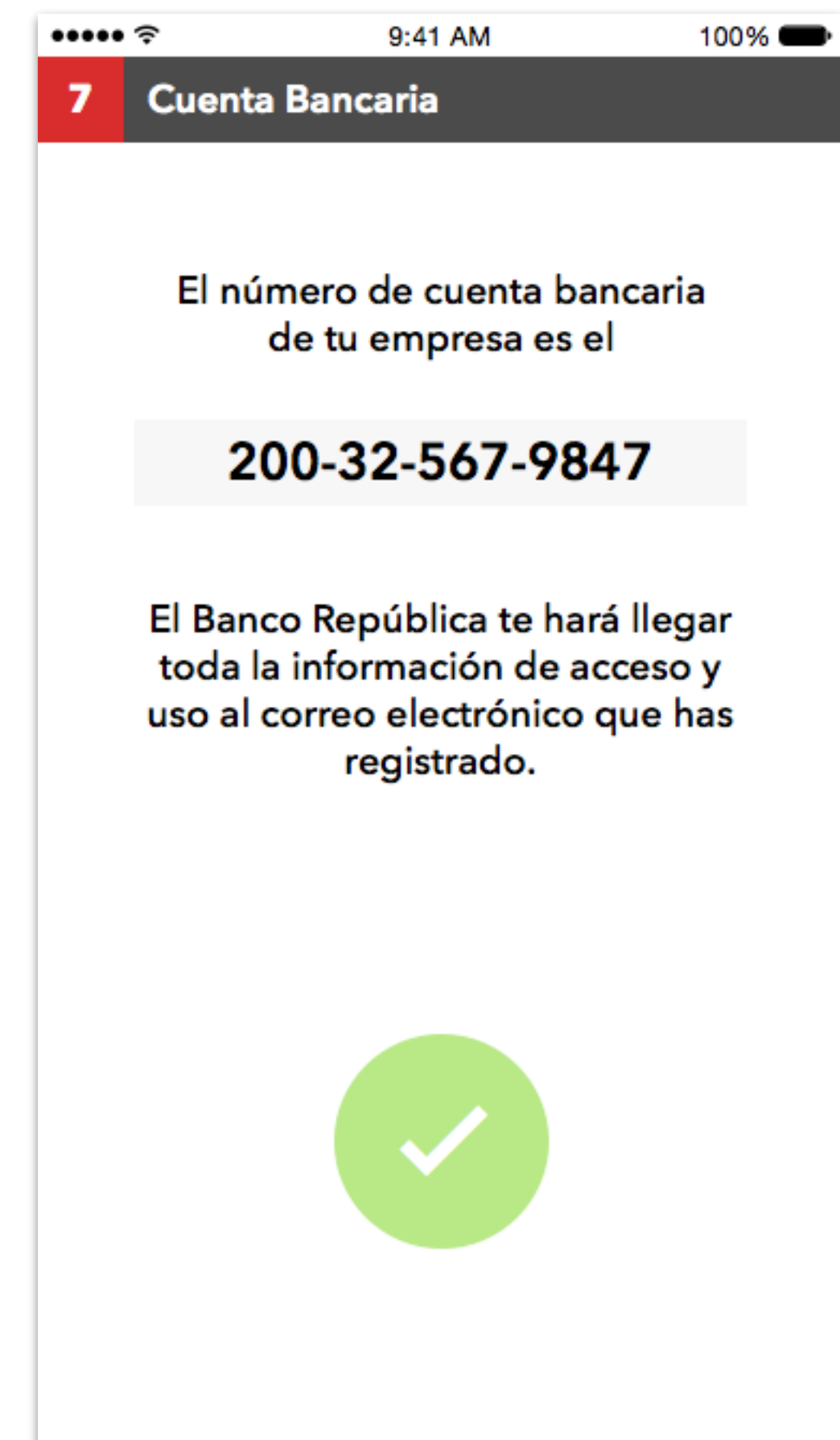
El usuario puede comparar los beneficios de las diferentes cuentas disponibles para escoger la que más le convenga. Las instituciones financieras pueden escoger cuál de sus productos es presentado, y al escoger uno de ellos, la cuenta es creada automáticamente y asignada un identificador.

El usuario recibe información sobre cómo acceder a ella a través de los medios de contactos que ha brindado.

B-2



B-3

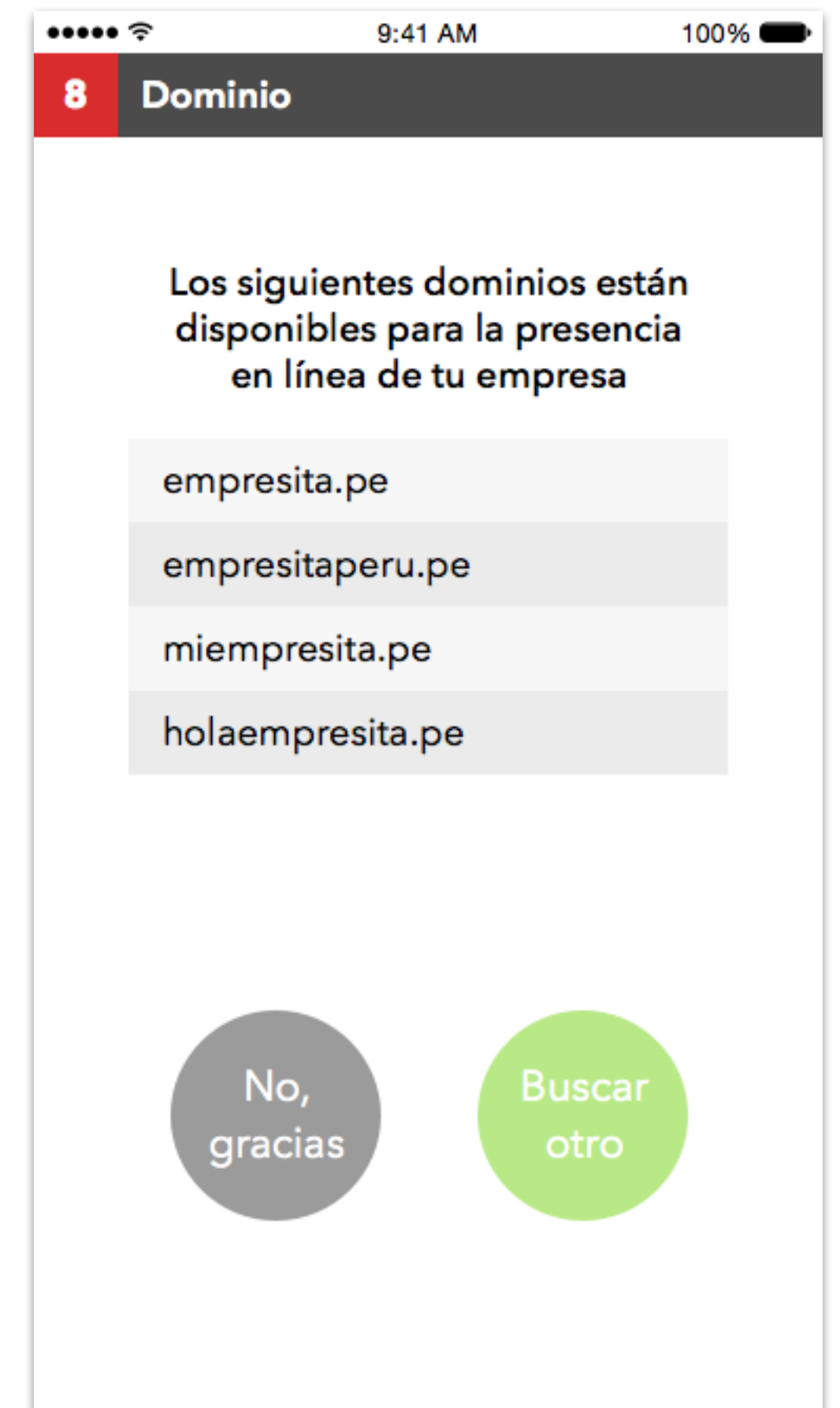


Dominio

Para facilitar las transacciones electrónicas de la empresa, integramos también la opción de registrar automáticamente un dominio.

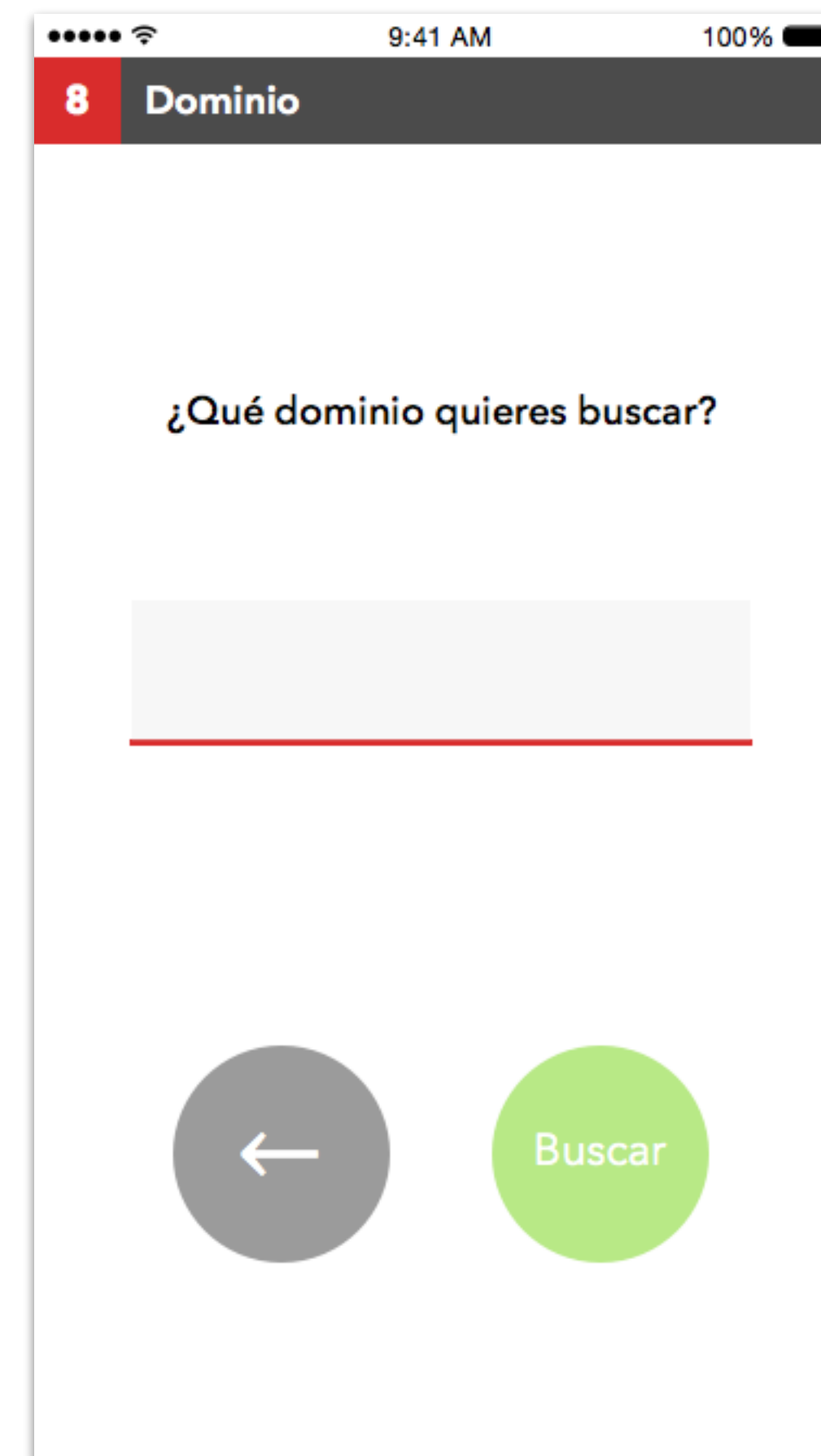
Un conjunto de opciones son generadas automáticamente a partir del nombre registrado y los dominios disponibles, dándole la opción al usuario de realizar una consulta por otro nombre.

DOM-1



El usuario puede realizar una búsqueda por otro dominio para registrar. Una vez escogida una opción que esté disponible, el usuario debe confirmar el registro del dominio y el pago del costo adicional.

DOM-2



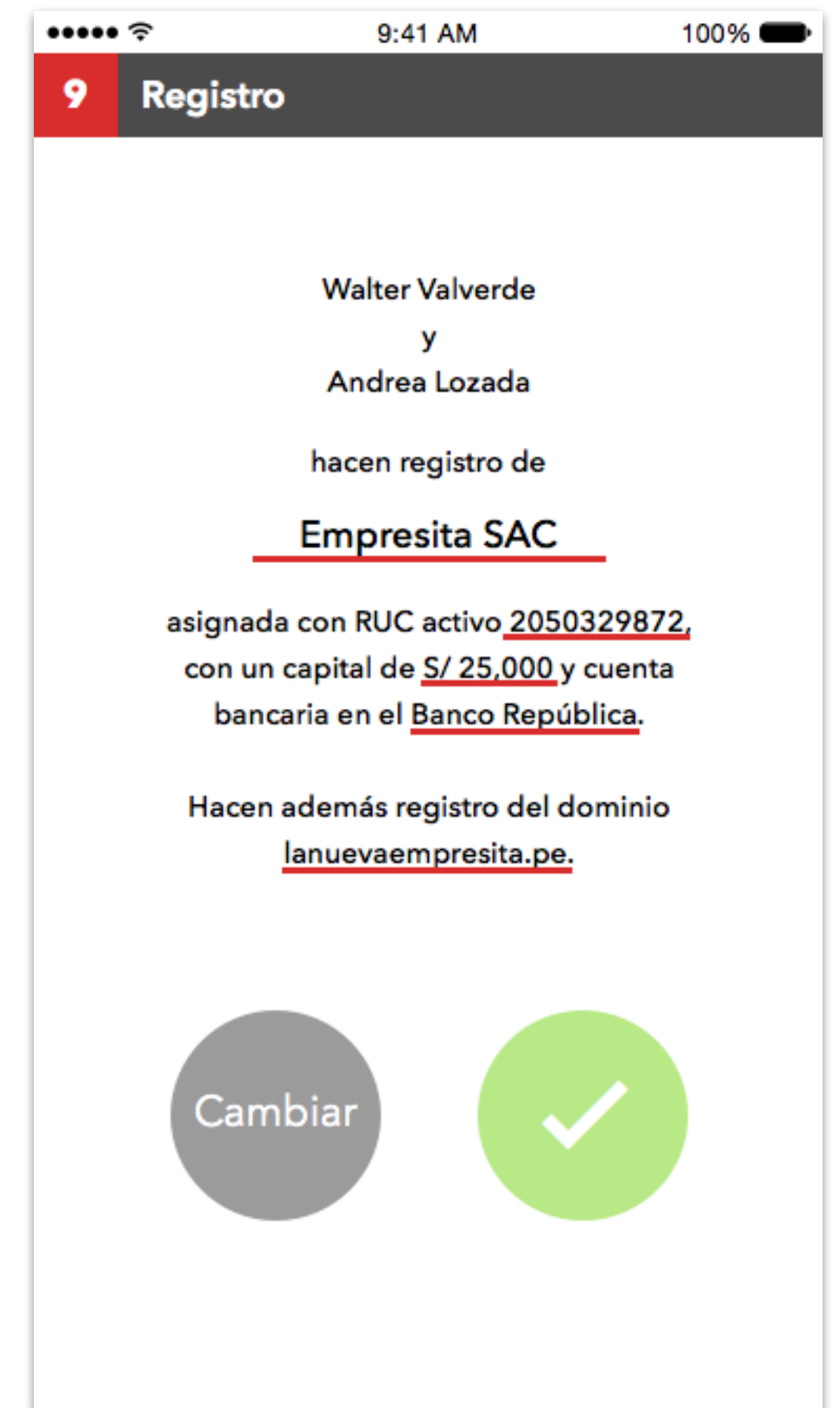
DOM-3



Registro

Al final del proceso, le presentamos al usuario un resumen narrativo de las decisiones que ha tomado y la información que se va a registrar. Si escoge cambiar cualquiera de los parámetros, es llevado a la sección correspondiente del proceso.

REG-1



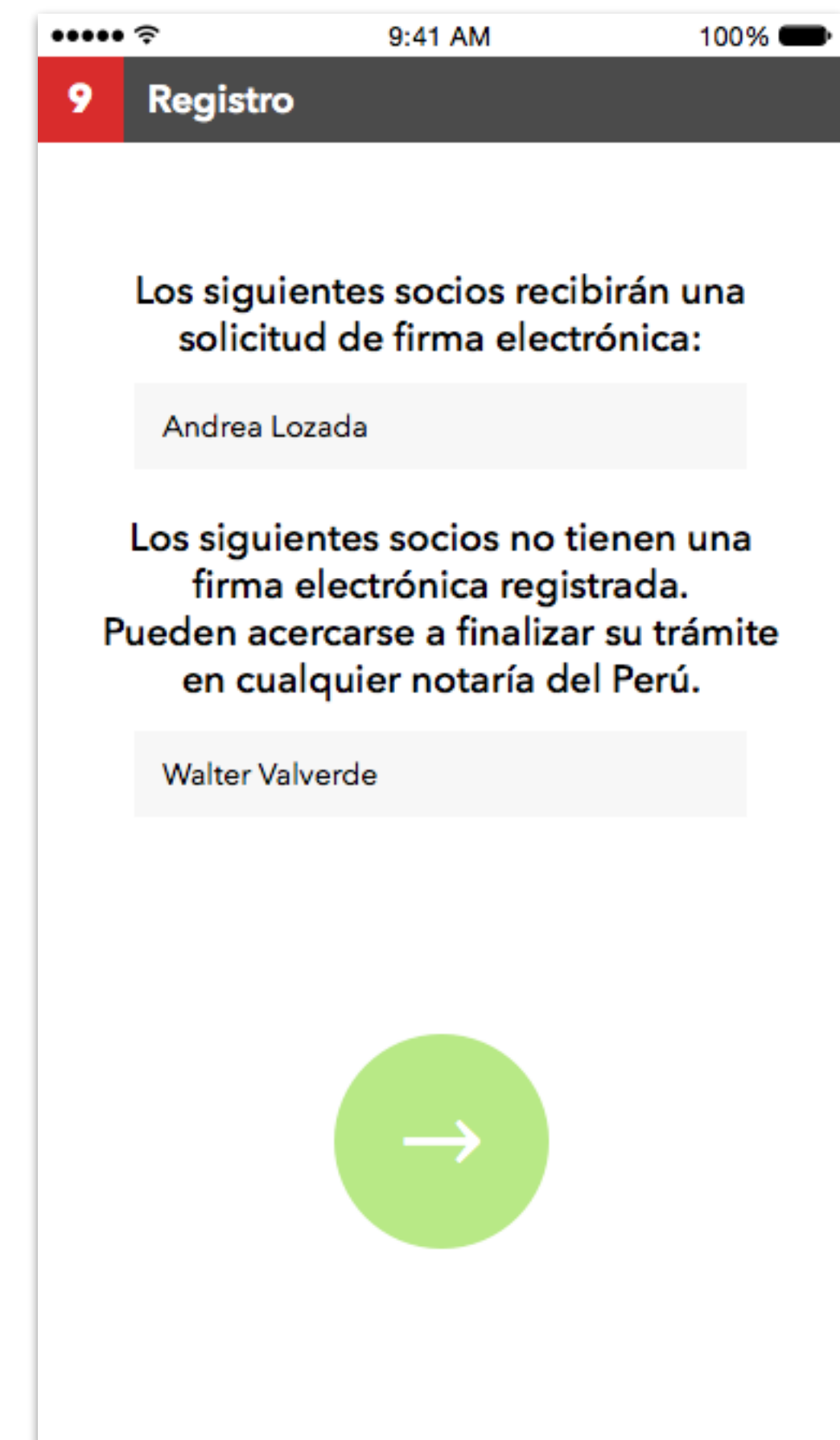
Para finalizar el registro, el usuario recibe una cuenta final con todos los costos del proceso y la posibilidad de realizar un pago electrónico (que debería integrarse con una plataforma común de pagos para todos los servicios públicos).

Una vez realizado el pago, se envían las notificaciones a todos los socios para su validación. Imaginamos un proceso de firma electrónica donde usuarios registrados pueden autorizar el registro inmediatamente, y usuarios no registrados deben finalizar el proceso en una notaría convencional.

REG-2



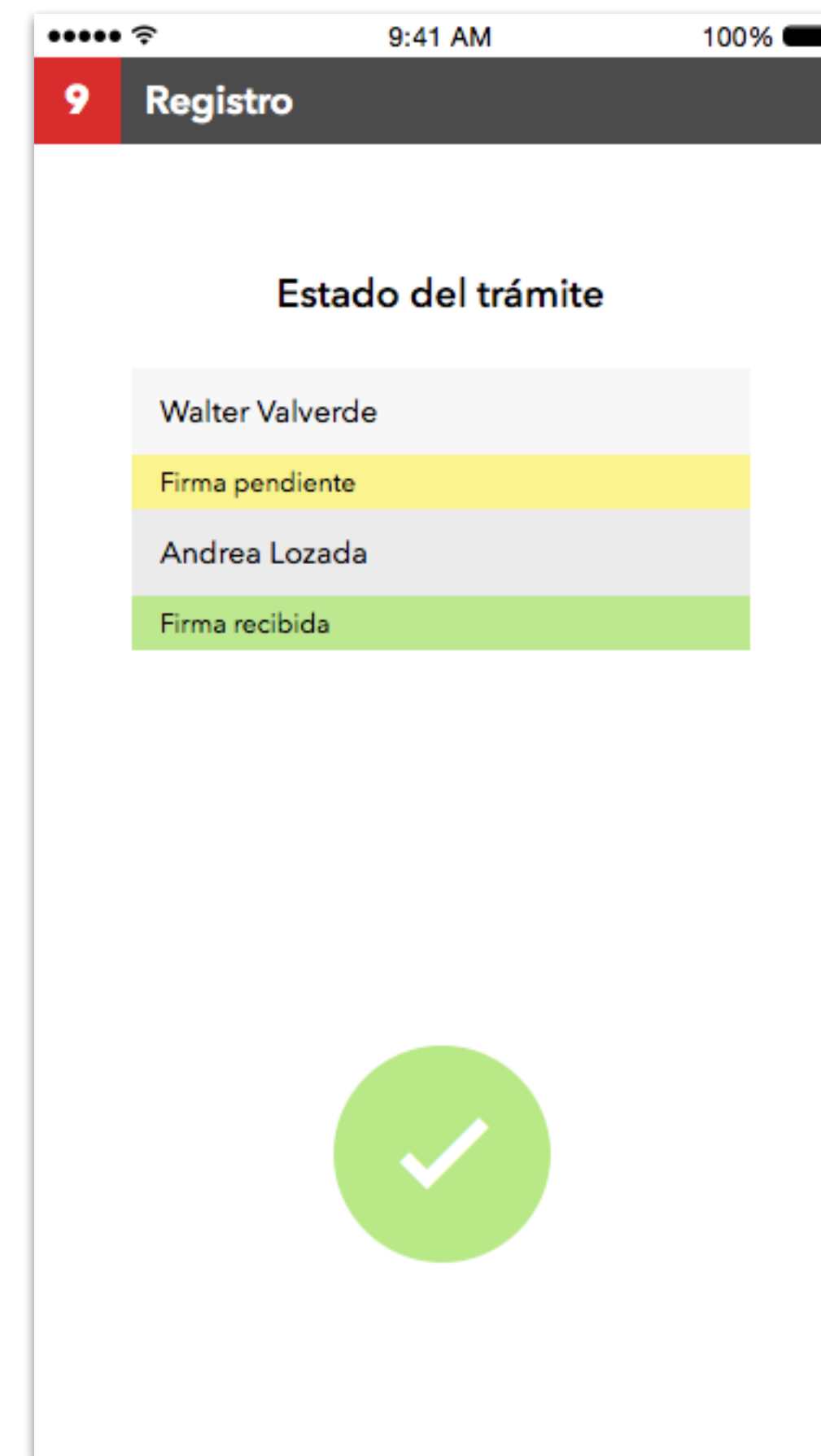
REG-3



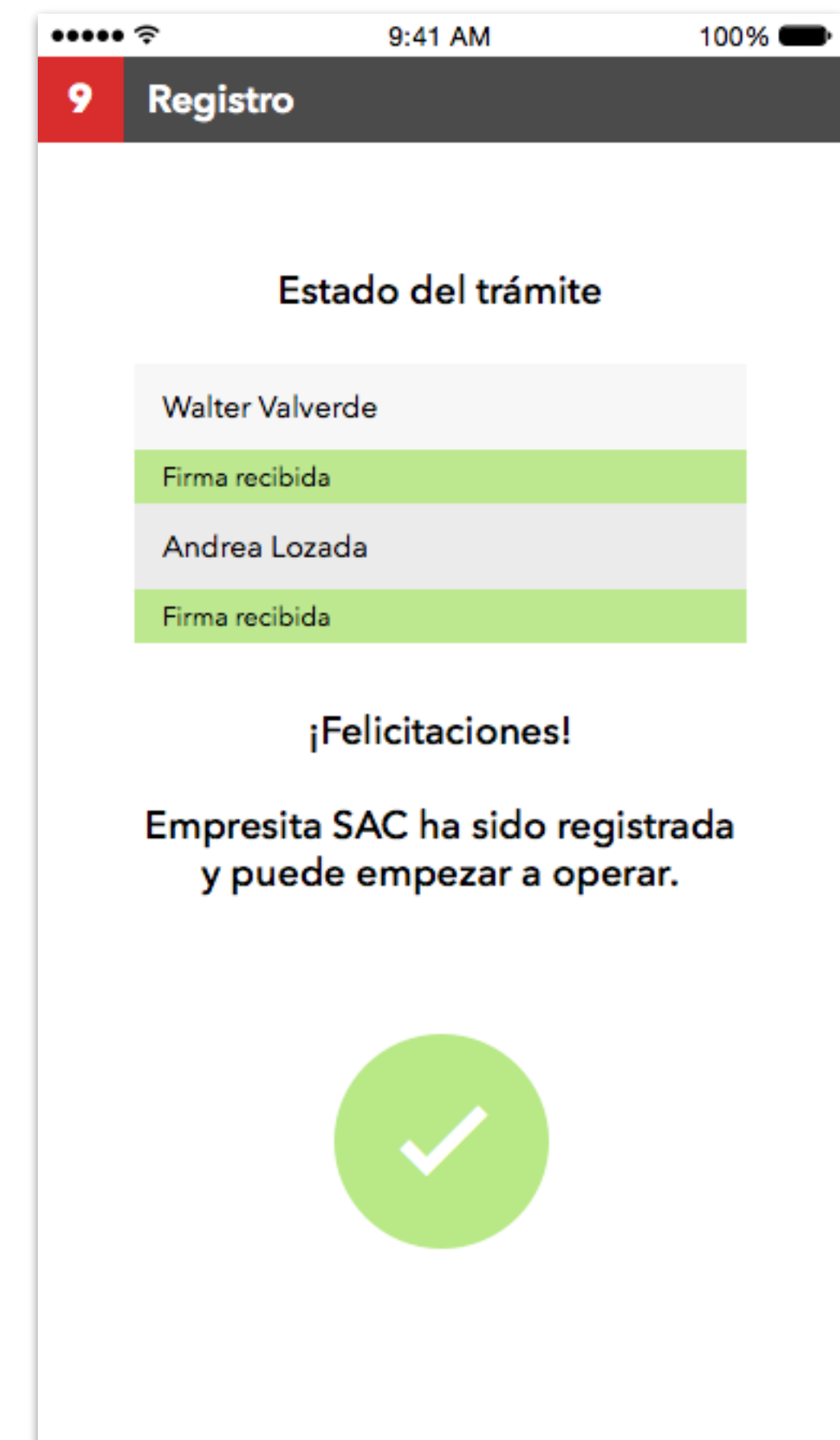
La firma electrónica permite un seguimiento en tiempo real de las autorizaciones de los socios. Un sistema integrado permite que la firma presencial se realice en cualquier notaría que participe del sistema.

La pantalla final del proceso muestra el estado del proceso de registro. Cuando todas las confirmaciones de los socios son recibidas, el registro se realiza automáticamente.

REG-4



REG-5



Conclusiones

Esta es una propuesta de experiencia de usuario para un servicio que no existe. De hecho, existen en el Estado barreras organizacionales, legales y operativas que harían muy difícil, si no imposible, la implementación de un servicio como éste.

Por eso mismo es importante ir más allá de lo inmediatamente posible. Los servicios públicos en el Perú podrían ser mejores; las capacidades que existen hoy para crear servicios digitales de alta calidad y bajo costo reflejan la necesidad e importancia de pensar los servicios públicos desde el punto de vista del ciudadano. Al resolver los problemas del ciudadano de manera rápida, sencilla e inteligente, el Estado construye confianza y mejora la vida de las personas.

El objetivo de 28 es mostrar que es posible pensar las cosas de otra manera, y a partir de ello, abrir la conversación sobre qué tiene que cambiar para que estas experiencias sean posibles.

#feliz28