

Ley que garantiza el acceso a servicios públicos digitales por canales móviles y de mensajería con salvaguardas de protección de datos, accesibilidad y pertinencia lingüística

Obliga a que los servicios públicos de mayor demanda estén disponibles en canal móvil, incluidos mensajes de texto, USSD o voz para teléfonos básicos; regula el uso de mensajería instantánea con canal propio del Estado, sin datos sensibles ni solicitud de claves o pagos; exige información esencial en lenguas originarias predominantes y mantiene el canal asistido. Remite el estándar de accesibilidad y sus plazos a la normativa de accesibilidad digital.

Comisión (Cámara de Diputados): Modernización de la Gestión del Estado y Contraloría (+ Inclusión Social, Familia, Mujer y Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos) · **Revisora (Senado):** En asuntos de Gestión del Estado y Contraloría · **Prioridad:** media · **Costo fiscal:** bajo · **Plazo:** mediano

Plan Perú 2050: Transformación Digital, Cohesión Social, Perú en La Era Digital

I. Exposición de motivos

La forma predominante de acceso a Internet en el Perú es el teléfono móvil, especialmente en zonas rurales y en hogares de menores ingresos, donde la conexión fija sigue siendo minoritaria (25,0% de hogares rurales con Internet en el primer trimestre de 2026, según el INEI). Sin embargo, muchos servicios públicos digitales están diseñados para computadoras de escritorio, requieren formularios extensos o adjuntar archivos, y no funcionan bien en pantallas pequeñas o con conexiones de baja velocidad. Además, quienes solo tienen teléfonos básicos dependen de mensajes de texto, USSD o voz, canales que los servicios públicos no contemplan. En materia de accesibilidad, la Ley 28530 (2005) obliga a que los portales de las entidades sean accesibles para personas con discapacidad, y el DS 029-2021-PCM incluye la accesibilidad como característica de los servicios digitales, pero no existe una referencia legal a un estándar técnico verificable (como las pautas WCAG del W3C), ni obligación de auditoría, ni cobertura expresa de aplicaciones móviles y canales de mensajería. Tampoco se ha articulado con la Ley 29735 de lenguas originarias, pese a que millones de peruanos tienen una lengua materna distinta del castellano. A la vez, el uso de mensajería instantánea de un proveedor privado extranjero implica flujo transfronterizo de datos (artículo 15 de la Ley 29733), dependencia de términos de servicio unilaterales y es el canal preferido de estafas que suplantando al Estado. La Unión Europea (Directiva 2016/2102) y España (RD 1112/2018) exigen accesibilidad verificable de sitios web y aplicaciones públicas con auditorías y declaraciones de accesibilidad.

II. Fórmula legal

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE GARANTIZA EL ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES POR CANALES MÓVILES Y DE MENSAJERÍA CON SALVAGUARDAS DE PROTECCIÓN DE DATOS, ACCESIBILIDAD Y PERTINENCIA LINGÜÍSTICA

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto garantizar el acceso universal a los servicios públicos digitales mediante canales móviles y de mensajería, con salvaguardas de protección de datos y seguridad, accesibilidad y pertinencia lingüística.

Artículo 2. Diseño móvil primero

2.1. Los servicios digitales de las entidades públicas se diseñan para ser plenamente utilizables desde dispositivos móviles y con conexiones de baja velocidad.

2.2. La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros publica anualmente la relación de los servicios de mayor demanda por nivel de gobierno, los cuales están disponibles en canal móvil.

2.3. Los servicios de mayor demanda que consisten en consultas de estado, citas o recordatorios se ofrecen también mediante mensajes de texto, servicios USSD o respuesta de voz interactiva, conforme al cronograma

que aprueba la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, en coordinación con el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

Artículo 3. Canales de mensajería instantánea

3.1. Las entidades pueden prestar servicios de información, orientación, citas, consulta de estado de trámites y avisos informativos a través de aplicaciones de mensajería instantánea, bajo los lineamientos de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.

3.2. El uso de estos canales no sustituye la casilla electrónica para notificaciones con efectos jurídicos regulada por la Ley 31736, Ley que regula la notificación administrativa mediante casilla electrónica, y se sujeta a la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

3.3. Todo servicio prestado por mensajería instantánea está disponible también en un canal propio del Estado. La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital provee una integración centralizada que permite cambiar de proveedor sin rediseñar los servicios.

3.4. Por los canales de mensajería no se solicitan contraseñas, códigos de verificación, datos de tarjetas ni pagos, ni se tratan datos sensibles o documentos de identidad; las operaciones que lo requieran se derivan a la plataforma oficial con autenticación. Las entidades publican esta regla en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (GOB.PE) y en sus mensajes.

3.5. Antes de habilitar estos canales, la entidad realiza una evaluación de impacto en protección de datos que considera el flujo transfronterizo y utiliza modalidades del proveedor que permitan cumplir el artículo 15 de la Ley 29733.

3.6. Las cuentas y remitentes oficiales son verificados y se publican en GOB.PE para prevenir suplantaciones, en coordinación con el registro de remitentes que establezca la normativa de la materia.

Artículo 4. Accesibilidad

Los portales, aplicaciones móviles y canales digitales de las entidades cumplen el estándar de accesibilidad digital y los plazos que establece la normativa de accesibilidad digital para personas con discapacidad, en el marco del artículo 23 de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, o el instrumento que haga sus veces. Cada entidad publica una declaración de accesibilidad y un canal para reportar barreras.

Artículo 5. Pertinencia lingüística

En los ámbitos donde una lengua originaria sea predominante conforme al Mapa Etnolingüístico del Perú, las entidades ofrecen la información esencial de sus servicios digitales de mayor demanda en dicha lengua, en coordinación con el Ministerio de Cultura y en el marco de la Ley 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.

Artículo 6. Canal asistido y no exclusión

La digitalización de un servicio no elimina la atención presencial o telefónica asistida. Ningún servicio público puede condicionarse exclusivamente a la tenencia de un teléfono inteligente o a una aplicación específica.

Artículo 7. Seguimiento y responsabilidad

7.1. La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, en coordinación con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, realiza verificaciones muestrales de los canales móviles y de mensajería y publica anualmente sus resultados en formato abierto.

7.2. El incumplimiento de los artículos 3.4 y 6 genera responsabilidad administrativa del servidor responsable conforme al régimen disciplinario aplicable a la entidad, sin perjuicio de las competencias sancionadoras de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad.

Primera. Disposición Complementaria Final

Reglamentación. El Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo refrendado por el presidente del Consejo de Ministros, la ministra o el ministro de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el ministro de Cultura, reglamenta la presente ley en un plazo de noventa días hábiles contados a partir del día siguiente de su publicación.

Segunda. Disposición Complementaria Final

Financiamiento. La implementación se financia con cargo al presupuesto institucional de los pliegos, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Única. Disposición Complementaria Transitoria

Adecuación de canales. Las entidades del Poder Ejecutivo adecúan sus canales de mensajería existentes a lo dispuesto en el artículo 3 en un plazo de doce meses, y los gobiernos regionales y locales en un plazo de veinticuatro meses, contados desde la entrada en vigencia del reglamento.

III. Análisis costo-beneficio

El costo es bajo: el diseño móvil y los canales SMS/USSD/voz se incorporan en nuevos desarrollos y en la plataforma GOB.PE, que concentra buena parte de los contenidos del Poder Ejecutivo y permite economías de escala; la integración centralizada de mensajería evita que cada entidad desarrolle la suya. Las salvaguardas (no pedir claves ni pagos por mensajería, canal propio, evaluación de impacto) no tienen costo relevante y reducen estafas por suplantación del Estado. El estándar de accesibilidad y sus plazos se rigen por la normativa de accesibilidad digital, evitando duplicar obligaciones. Beneficios: inclusión de poblaciones rurales con teléfonos básicos, personas con discapacidad, adultos mayores y hablantes de lenguas originarias; mayor uso efectivo de servicios digitales y menor demanda presencial. Costo fiscal estimado: bajo.

Normas que modifica

- Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, art. 23 (sin modificación) — *complementa*
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, art. 15 (flujo transfronterizo) — *complementa*
- Ley 29735, lenguas originarias, pertinencia lingüística — *complementa*
- Decreto Supremo 029-2021-PCM, canales digitales y accesibilidad — *eleva_rango*

Entidades implicadas (quién hace qué)

- **SGTD** (rectora): Relación de servicios de mayor demanda y cronograma SMS/USSD (art. 2), lineamientos e integración centralizada de mensajería (art. 3) y verificaciones (art. 7).
- **ANPD** (supervisora): Supervisa evaluaciones de impacto y flujo transfronterizo en mensajería (art. 3.5) y sanciona conforme a la Ley 29733 (art. 7.2).
- **CONADIS** (supervisora): Coordina verificaciones (art. 7.1) y aplica la Ley 29973 en accesibilidad (art. 4).
- **MINCUL** (consultiva): Coordina la información en lenguas originarias (art. 5).
- **OSIPTEL** (consultiva): Coordina canales SMS/USSD y verificación de remitentes (arts. 2.3 y 3.6).
- — (ejecutora): Ofrecen canales móviles, aplican salvaguardas de mensajería, mantienen canal asistido (arts. 2, 3, 6).

Sujetos obligados: Entidades de la Administración Pública que prestan servicios digitales, gradualmente por nivel de gobierno.

Beneficiarios: Usuarios de servicios públicos por móvil, en especial hogares rurales (25,0% con Internet en el I trimestre de 2026, INEI), personas con discapacidad, adultos mayores y hablantes de lenguas originarias.

Impacto económico estimado (confianza media; referencial, no oficial)

Tipo: neutro

Costo para el Estado: No cuantificable con información pública (bajo)

Horizonte: 2027-2031

Financiamiento: Presupuesto institucional de los pliegos, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Supuestos: Los desarrollos se incorporan en GOB.PE y en nuevos servicios; el costo de canales SMS/USSD depende de tarifas mayoristas y volumen de mensajes, no publicados de forma consolidada. Sin creación de plazas.

Beneficio para el Estado: Menor demanda de atención presencial y menor exposición a estafas que dañan la confianza en canales oficiales. No cuantificable con información pública.

Beneficio para la sociedad: Acceso a servicios desde teléfonos básicos; protección frente a suplantación; información en lengua materna.

Inversión privada: No aplica.

Costo para privados: Nulo para usuarios; proveedores de mensajería deben ofrecer modalidades empresariales compatibles con la Ley 29733.

Riesgos: Dependencia de un proveedor de mensajería (mitigado con canal propio e integración centralizada); costos de SMS a escala; baja calidad de traducciones.

Revisión especializada (asistida por IA, sobre la versión anterior)

- **Constitucional** — Conforme: Desarrolla la igualdad material (art. 2.2), la protección de las personas con discapacidad (art. 7) y el derecho a usar la propia lengua ante la autoridad (arts. 2.19 y 48). La regla de no exclusión (art. 6) es una salvaguarda constitucionalmente relevante. Sin observaciones de constitucionalidad.
- **Técnica legislativa** — Con observaciones: Los estándares de accesibilidad y la cláusula de no exclusión son correctos. La modificación de la Ley 28530 es puramente remisiva y omite la Ley 29973, que es la norma general sobre accesibilidad en tecnologías de la información. Además, las obligaciones no tienen consecuencia jurídica.
- **Concordancia normativa** — Con observaciones: Ley 28530 y Ley 29973 verificadas. La propuesta se superpone casi por completo con TAL-13 (accesibilidad digital WCAG AA para el Estado y servicios privados de interés general), que fija otra versión del estándar ('vigente' o NTP del INACAL) y otra autoridad: deben fusionarse. La técnica de 'incorporar una DCF' a la Ley 28530 sin ordinal es defectuosa.
- **Seguridad** — Con observaciones: Correcta en accesibilidad y no exclusión, y acierta al exigir cuentas oficiales verificadas. Los canales de mensajería de terceros implican tratamiento de datos por plataformas privadas, a menudo con transferencia internacional, y son el canal preferido de estafas que suplantán al Estado; deben fijarse límites de datos y reglas de comunicación segura.
- **Derecho tecnológico** — Con observaciones: Bien orientada y tecnológicamente neutral en accesibilidad (WCAG 2.2 AA 'o versión posterior', como la Directiva (UE) 2016/2102 y el RD 1112/2018). Dos ajustes técnicos: 'móvil primero' debe incluir canales para teléfonos básicos (SMS/USSD), predominantes en zonas rurales, y la mensajería instantánea 'de uso masivo' implica en la práctica depender de una plataforma privada extranjera, con transferencia internacional de datos y riesgo de suspensión de cuentas, por lo que requiere salvaguardas.

IV. Efecto de la vigencia de la norma

No modifica normas: complementa el Decreto Legislativo 1412 y el Decreto Supremo 029-2021-PCM, la Ley 29973 (artículo 23, accesibilidad en la información y comunicaciones), la Ley 28530, la Ley 29735, la Ley 29733 (artículo 15, flujo transfronterizo) y la Ley 31736 (casilla electrónica). El estándar de accesibilidad y sus plazos se remiten a la normativa de accesibilidad digital, para no fijar un segundo estándar.

V. Indicador de éxito al 2031

A 2031, el 100% de los 50 servicios digitales de mayor demanda del Poder Ejecutivo está disponible en canal móvil, al menos 20 ofrecen consultas por SMS, USSD o voz y cuentan con información esencial en quechua y aimara, y ninguna cuenta oficial de mensajería solicita claves o pagos según las verificaciones publicadas.

Normas relacionadas

- Ley 28530, Ley de promoción de acceso a Internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de Internet — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28530.pdf>
- Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf>
- Ley 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29735.pdf>
- Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital — <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

- Decreto Supremo 029-2021-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo 1412 (modificado, entre otros, por los DS 075-2023-PCM y 098-2025-PCM) — <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales — <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29733.pdf>
- Ley 31736, Ley que regula la notificación administrativa mediante casilla electrónica — https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2021_2026/ADLP/Texto_Consolidado/31736-TXM.pdf

Antecedentes

Periodo 2021-2026: PL 09800/2024-CR, acceso de personas con discapacidad a los planes de gobierno mediante formatos y tecnologías alternativas (con dictamen). No se identificaron proyectos sobre canales móviles del Estado.

Referencias internacionales

- Unión Europea: Directiva (UE) 2016/2102, sobre accesibilidad de sitios web y aplicaciones móviles del sector público — <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility>
- España: Real Decreto 1112/2018, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público — <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699>
- Reino Unido: Government Digital Service (GDS) y Service Standard — <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>

Fuentes

- W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 — <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>
- INEI, nota de prensa: el 62,7% de los hogares tuvo conexión a Internet en el I trimestre de 2026 — <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1412359-el-62-7-de-los-hogares-del-pais-tuvo-conexion-a-internet-entre-los-meses-de-enero-y-marzo-de-2026>
- PCM, Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (portal) — <https://www.gob.pe/gobiernodigital>

Propuesta ciudadana de libre uso — no es un proyecto presentado. Versión web:
<https://unimauro.github.io/agenda-legislativa-tech/p/GOB-09.html>