

## RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA

N° 052 -2018-SUSALUD/S

Lima, 20 MAR. 2018

### VISTO:

El Informe N° 00450-2018/IIID de fecha 06 de marzo de 2018 del Intendente de la Intendencia de Investigación y Desarrollo, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 9,11 y 13 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA, en armonía con el Decreto Legislativo N° 1158 que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud - SUNASA, se crea la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD como organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera; encargada de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud; registrar, autorizar, supervisar y regular a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, así como, supervisar y registrar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS - UGIPRESS, en el ámbito de su competencia;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM se aprobaron los lineamientos que establecen el contenido mínimo del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de cada entidad que conforma el Sistema Nacional de Informática, los mismos que son de cumplimiento obligatorio de todas las entidades conformantes del referido sistema;

Que, dichos lineamientos se aprobaron considerando la necesidad de implementar la Estrategia de Gobierno Electrónico en los tres Poderes del Estado, Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Organismos Autónomos, todos integrantes del Sistema Nacional de Informática, promoviendo el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado y los ciudadanos, así como para una mejor gestión de la información en el sector público;

Que, la mencionada Resolución Ministerial señala que el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico deberá ser propuesto a la autoridad de la más jerarquía de la entidad, para su aprobación:

Que, con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como uno de sus ejes transversales al Gobierno Electrónico y cuyo objetivo es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, en el marco legal expuesto, mediante el informe del visto, la Intendencia de Investigación y Desarrollo - IID de SUSALUD, en su calidad de órgano responsable del planeamiento, desarrollo y administración del Sistema de Información Gerencial, de los



recursos tecnológicos y la seguridad de información que demandan las operaciones de la institución, conforme a lo dispuesto por el artículo 37 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF de SUSALUD, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-SA, ha presentado el "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018-2020" de la entidad; por lo que, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, procede su aprobación;

Con los vistos del Secretario General, del Intendente de la Intendencia de Investigación y Desarrollo y del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

Estando a las facultades conferidas por los literales d) y t) del artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud - ROF de SUSALUD, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2014-SA;

**SE RESUELVE**

**Artículo 1.- APROBAR** el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018-2020, documento que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución así como su anexo, en el Portal Institucional de SUSALUD.

Regístrese y comuníquese.

**CARLOS MANUEL ACOSTA SAAL**  
**SUPERINTENDENTE**





# **SUSALUD**

Superintendencia Nacional de Salud

## **Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018 - 2020**

**Elaborado por:  
Intendencia de Investigación y Desarrollo**



**Surco, Perú  
Febrero 2018**

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>1. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	4
<b>1.1 GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> .....	4
<b>1.2 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....	5
<b>1.3 BRECHA DIGITAL</b> .....	5
<b>1.4 RESISTENCIA AL CAMBIO</b> .....	5
<b>2. BASES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO</b> .....	5
<b>2.1 MARCO CONTEXTUAL</b> .....	5
<b>2.2 MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	8
<b>2.3 MARCO NORMATIVO</b> .....	10
<b>2.4 PRINCIPIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> ...	15
<b>2.5 INTERNET COMO MEDIO PARA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO</b> .....	16
<b>2.6 FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO PARA LA IMPLEMENTACIÓN</b> .....	16
<b>3. DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO</b> .....	16
<b>3.1 MISIÓN</b> .....	16
<b>3.2 VISIÓN</b> .....	17
<b>3.3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b> .....	17
<b>3.4 EJES ESTRATÉGICOS</b> .....	18
<b>3.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	18
<b>3.6 INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....	19
<b>3.7 PLAN DE ACCIÓN</b> .....	21
<b>3.8 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN</b> .....	22
<b>3.9 RECURSOS</b> .....	23
<b>4. ANEXO</b> .....	24
<b>4.1 MAPA ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE SUSALUD</b> .....	24



## PRESENTACIÓN

El presente documento, se encuentra alineado a lo establecido en la Política Nacional de Gobierno Electrónico, aprobada por Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, en el marco del proceso de Modernización y Descentralización del Estado con inclusión social, y el desarrollo del Gobierno Electrónico en el país.

SUSALUD, como entidad del Estado, se relaciona con grupos de interés tanto interna como externamente, y en ese sentido los proyectos que se plasmarán en este documento, tienen la finalidad de acercar a estos con la institución, a través de nuevos y mejores servicios, basados en el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Este Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018-2020 contribuirá al logro de los objetivos institucionales de SUSALUD y al desarrollo de un Estado más eficiente, inclusivo, transparente y proactivo, que acerca a los ciudadanos a los servicios e información que brindan las instituciones que lo componen.

Finalmente, este plan será desarrollado en concordancia con los lineamientos definidos para la elaboración de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico de las entidades del Estado aprobados por la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM.



## 1. MARCO CONCEPTUAL

### 1.1 Gobierno Electrónico

Existen variadas definiciones para Gobierno Electrónico, Gobierno Digital o e- Government. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo define como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

El Gobierno Electrónico puede ser visto a través de cuatro tipos de relaciones:

- **G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano)**  
El Gobierno utiliza las TIC para desarrollar los servicios, entregar productos e información a los ciudadanos.
- **G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa)**  
El Gobierno utiliza las TIC para entregar información y brindar servicios a las empresas.
- **G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado)**  
El Gobierno utiliza las TIC para desarrollar iniciativas que permitan mejorar la atención de los empleados del propio Gobierno con un enfoque de clientes o consumidores de servicios.
- **G2G: Government to Government (Gobierno a Gobierno)**  
El Gobierno utiliza las TIC para desarrollar iniciativas que permitan la interconectividad e intercambio de información entre los organismos del Estado.

Es importante entender el ciclo de vida del desarrollo de un Gobierno Electrónico, de tal forma que se pueda describir cómo un gobierno evoluciona digitalmente. Para ello, nos basaremos en las propuestas realizadas por las Naciones Unidas, el Banco Mundial, Forrest y el Grupo Gartner. A continuación, se exponen las siguientes etapas o fases:

#### a. **Presencia**

En esta primera fase el Gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia, los organismos ponen a disposición información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos y empresas, debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

#### b. **Interacción**

En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, comentarios de opinión o de foros.

#### c. **Transacción**

Con la transacción, una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar, cualquier trámite en línea, como el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (tarjetas de crédito o de débito). Los sitios web de los organismos estatales están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención "cara a cara" en las oficinas, mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.



#### **d. Transformación**

Para alcanzar esta fase los organismos públicos deberán modificar sus estructuras, su estilo de atención al público y el flujo de trámites, para proveer sus servicios de forma electrónica. Además, se debe fomentar y promover el uso de tecnologías que permitan una participación activa de los ciudadanos en la formación, discusión y evaluación de políticas públicas.

### **1.2 Sociedad de la Información**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) se refiere a la Sociedad de la Información como: “Un estadio del desarrollo social caracterizado por la capacidad de las personas y organizaciones de la sociedad para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera”.

En relación a la Sociedad de la Información en el país existe un documento denominado: “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú” y cuyo Objetivo N° 5 declara la siguiente intención:

- “Acercar la Administración del Estado y sus procesos a la ciudadanía y a las empresas en general, proveyendo servicios de calidad, accesibles, seguros, transparentes y oportunos, a través del uso intensivo de las TIC”

### **1.3 Brecha Digital**

La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas que utilizan las TIC como parte de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas, o también aquellas que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas.

Las TIC incluyen las tecnologías de redes, telecomunicaciones e informática (teléfono, televisión, radio, computadores, internet, etc.) que de manera directa o indirecta, influyen en las actividades socioeconómicas, educativas y culturales de las personas.

### **1.4 Resistencia al Cambio**

El cambio en nuestra sociedad se ha vuelto una actividad cotidiana. El progreso de la tecnología desde que aparecieron el internet, los dispositivos móviles y multimedia, la mayor velocidad de procesamiento y la capacidad casi ilimitada de almacenamiento, han modificado la vida de los ciudadanos y de las organizaciones que deben adquirirla para mantenerse competitivas y ofrecer servicios de calidad.

La implementación de tecnología representa un gran reto, dado que las barreras no solo están relacionadas a cuestiones tecnológicas, sino a decisiones políticas, capacidad de liderazgo y una correcta gestión del cambio.

Y en este sentido, como parte de una eficaz gestión del cambio deben tomarse medidas para mitigar la natural resistencia que se gesta al interior de cualquier institución que va a implementar una nueva iniciativa que alterará su desempeño diario, ya que esta se encuentra acostumbrada a hacer las cosas de una determinada manera.

## **2. BASES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO**

### **2.1 Marco Contextual**

Para desarrollar el presente plan, este debe encontrarse alineado a la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, y también, a la Política Nacional de Gobierno Electrónico.



#### a) Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico

En el año 2006, mediante Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, se aprobó la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, la cual tiene como objetivos estratégicos los siguientes:

- **Objetivo 1:**  
Acercar los servicios del Estado a los ciudadanos y empresas mediante el uso de tecnologías de la Información y comunicaciones que permitan la innovación de prácticas que simplifiquen los procedimientos administrativos tradicionales, implementando proyectos e iniciativas de Gobierno Electrónico en beneficio de la sociedad.
- **Objetivo 2:**  
Desarrollar un conjunto de proyectos estratégicos que permitan la integración de sistemas e instituciones claves para el desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico y que por su importancia impacten en el corto y mediano plazo, permitiendo la adopción de las nuevas prácticas y constituyéndose en proyectos emblemáticos de uso masivo.
- **Objetivo 3:**  
Mejorar los procesos de la Administración Pública para hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario a fin de facilitar su informatización a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, considerando las expectativas y requerimientos del ciudadano, así como criterios de optimización.
- **Objetivo 4:**  
Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada para el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Gobierno Electrónico en particular, con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas.
- **Objetivo 5:**  
Generar capacidades en los estudiantes, población adulta y grupos vulnerables en el uso de las TIC en sus procesos de aprendizaje y de capacitación para su inserción en la Sociedad de la Información y el Conocimiento en general y al Gobierno Electrónico en particular.

#### b) Política Nacional de Gobierno Electrónico

En el año 2013, mediante Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Gobierno Electrónico, de cumplimiento obligatorio por parte de todas las entidades de la administración pública que componen el gobierno central, regional y local. Esta tiene los siguientes objetivos:

- **Objetivo 1:**  
Fortalecer el gobierno electrónico en las entidades de la Administración Pública, garantizando su interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios brindados por las entidades del Estado para la sociedad, fomentando su desarrollo.
- **Objetivo 2:**  
Acercar el Estado a los ciudadanos, de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana como medio para contribuir a la gobernabilidad, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión del Estado.
- **Objetivo 3:**  
Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en la administración pública mediante mecanismos de seguridad de la información gestionada, así como articular los temas de ciberseguridad en el Estado.



- **Objetivo 4:**  
Fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos, a través del gobierno electrónico, especialmente de los sectores vulnerables, a través de la generación de capacidades y promoción de la innovación tecnológica respetando la diversidad cultural y el medio ambiente.
- **Objetivo 5:**  
Promover, a través del uso de la tecnologías de la información y en coordinación con los entes competentes, la transformación de la sociedad peruana en una Sociedad de la Información y el Conocimiento, propiciando la participación activa de las entidades del Estado y la sociedad civil, con la finalidad de garantizar que esta sea íntegra, democrática, abierta, inclusiva y brinde igualdad de oportunidades para todos.

Y además, propone los siguientes lineamientos:

- **Transparencia**  
Promover el conocimiento de la gestión del Estado a través de nuevos canales que permitan la participación del ciudadano en las funciones públicas con información confiable, oportuna y accesible. Además, la transparencia generará mayor visibilidad de los asuntos del Estado y contribuirá a los objetivos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- **E-Inclusión**  
Incluir a todos los ciudadanos sin distinción de origen, credo, idioma, sexo, edad u otra variable de exclusión a la Sociedad de la Información y del Conocimiento (SIC) a través de proyectos y programas de Alfabetización Digital que permitan el fortalecimiento de las capacidades de los ciudadanos.
- **E-Participación**  
Generar la participación activa del ciudadano a través de su Identidad Digital en la gestión pública a través de plataformas de internet como redes sociales, foros, chats en línea u otras formas de interacción.
- **E-Servicios**  
Habilitar los medios electrónicos necesarios al ciudadano para que pueda acceder a los servicios públicos por medios electrónicos seguros, a través del uso de su identidad digital, con seguridad, comodidad y satisfacción desde cualquier lugar. Los E-Servicios necesitan de un rediseño de los procesos en las entidades del Estado, así como el aseguramiento de estándares tecnológicos en interoperabilidad (webservices).
- **Tecnología e Innovación**  
Promover el crecimiento de la Tecnología e Innovación a través de la provisión de una infraestructura adecuada, dando respuestas a problemáticas sociales concretas.
- **Seguridad de la Información**  
Velar por la integridad, seguridad y disponibilidad de los datos, estableciendo lineamientos en seguridad de la información a fin de mitigar el riesgo de exposición de información sensible del ciudadano.
- **Infraestructura**  
Contar con una red informática y de telecomunicaciones que integre a todas las dependencias y a sus funcionarios públicos, incluyendo hardware, software, sistemas, redes, conectividad a la Internet, bases de datos, infraestructura para capacitación en línea (e-Learning) y recursos humanos especializados.



## 2.2 Marco Institucional

La Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD se crea el 6 de diciembre del 2013 con el Decreto Legislativo N° 1158, en el marco de la Reforma de la Salud. Es un órgano técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud que cuenta con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera; y cuenta con Procuraduría Pública propia perteneciente al Sistema de Defensa Jurídica del Estado.

Es la institución encargada de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) o las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación de consumo.

Se encuentran bajo el ámbito de su competencia todas las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), así como todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), y todas las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS), definidas como aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse, diferentes de las IPRESS, encargadas de la administración y gestión de los recursos destinados al funcionamiento idóneo de las IPRESS.

Según el Decreto Legislativo 1289, la estructura orgánica de SUSALUD es la siguiente:

### a. Órganos de Alta Dirección

- Consejo Directivo
- Superintendencia
- Secretaría General

### b. Órganos Resolutivos

- Centro de Conciliación y Arbitraje
- Tribunal de SUSALUD

### c. Órgano de Control Institucional

- Órgano de Control Institucional

### d. Órgano de Defensa Jurídica

- Procuraduría Pública

### e. Órganos de Asesoramiento

- Oficina General de Asesoría Jurídica
- Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

### f. Órganos de Apoyo

- Oficina General de Administración
- Oficina General de Gestión de las Personas

### g. Órganos de Línea

- Superintendencia Adjunta de Supervisión
- Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización
- Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud.



- Intendencia de Investigación y Desarrollo
- Intendencia de Promoción de Derechos en Salud
- Intendencia de Protección de Derechos en Salud
- Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento de Salud
- Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- Intendencia de Normas y Autorizaciones
- Intendencia de Fiscalización y Sanción

#### **h. Órganos Desconcentrados**

- Intendencias Macro Regionales

También, según el Decreto Legislativo 1289, sus funciones son las siguientes:

1. Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.
2. Supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los fondos destinados al Aseguramiento Universal en Salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones. En el caso de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, de acuerdo a su presupuesto institucional aprobado.
3. Promover y salvaguardar el acceso pleno y progresivo, de todo residente en el territorio nacional, al aseguramiento en salud, bajo los principios establecidos en la normatividad vigente.
4. Promover la participación y vigilancia ciudadana y propiciar mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.
5. Normar, administrar y mantener el Registro de Afiliados al Aseguramiento Universal en Salud.
6. Regular, supervisar, autorizar y registrar a las IAFAS. Para el caso de las Empresas de Seguros y AFOCAT, es de aplicación lo dispuesto en el artículo 9º del Decreto Legislativo N° 1158
7. Registrar a las IPRESS y UGIPRESS
8. Supervisar a las IPRESS y UGIPRESS y, en el marco de protección de los derechos en salud, de ser pertinente, recomendar el inicio de proceso administrativo, civil y/o penal al o los involucrados, así como realizar el seguimiento de dicha acción.
9. Normar, administrar y mantener el Registro Nacional de IPRESS y de UGIPRESS, así como supervisar el proceso de registro de las mismas.
10. Supervisar la calidad, oportunidad, disponibilidad y transparencia de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, de acuerdo al marco legal vigente.
11. Regular la recolección, transferencia, difusión e intercambio de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS.
12. Conocer, con competencia primaria y alcance nacional, las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de



consumo con las IPRESS y/o IAFAS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.

13. Promover los mecanismos de conciliación y arbitraje para la solución de los conflictos suscitados entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud.
14. Identificar las cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que los representen, según las disposiciones legales en materia de Protección y Defensa del Consumidor, con excepción de las pólizas de seguros de las Empresas de Seguros bajo el control de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
15. Emitir opinión técnica especializada en el ámbito de su competencia, respecto de los alcances de las normas que rigen a las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS.
16. Otras que se le asignen para el mejor cumplimiento de sus funciones.

### **2.3 Marco Normativo**

El marco normativo de la Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico en el Perú, además de promover directrices, determina y enmarca la obligatoriedad del quehacer del Gobierno en estas materias.

A continuación se presentan las principales normas que rigen a la Sociedad de la Información, al Gobierno Electrónico, a las TIC y, en general, a la administración electrónica en el Perú.

#### **Leyes marco:**

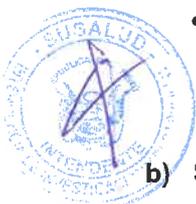
- Ley Nº 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley Nº 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley Nº 29091 - Ley del Silencio Administrativo.
- Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto Supremo Nº 043-2003-PCM

#### **a) Institucionalización: Creación y Organización de la ONGEI (hoy SEGDI)**

- Decreto Legislativo Nº 604 - Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) (Norma del Sistema Nacional de Informática).
- Decreto Supremo Nº 066-2003-PCM - Fusionan la Subjefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de su Secretaría de Gestión Pública.
- Decreto Supremo Nº 063-2007-PCM - Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, modificado por el Decreto Supremo Nº 057-2008-PCM, Decreto Supremo Nº 010-2010-PCM, el Decreto Supremo Nº 079-2011-PCM, y normas afines y conexas.

#### **b) Sociedad de la Información**

- Resolución Ministerial Nº 181-2003-PCM - Crea la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI) y sus modificatorias.
- Decreto Supremo Nº 048-2008-PCM - Aprueban la reestructuración de la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del «Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - la Agenda Digital Peruana».



- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM - Aprueban el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - la Agenda Digital Peruana 2.0”.
- Decreto Supremo N° 065-2015-PCM - Crea la Comisión Multisectorial Permanente encargada del seguimiento y evaluación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - la Agenda Digital Peruana 2.0” - CODESI.

**c) Estrategia de Gobierno Electrónico**

- Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM - Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.
- Resolución Ministerial N° 019-2011-PCM - Aprueban la formulación y evaluación del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública y su Guía de Elaboración.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM - Aprueban la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.

**d) Seguridad de la Información**

- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM - Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2007.EDI. Tecnología de la información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. 2a edición” en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 360-2009-PCM - Crean el Grupo de Trabajo denominado Coordinadora de Respuestas de Emergencias a Redes Teleinformáticas de la Administración Pública del Perú (PeCERT).
- Resolución Ministerial N° 197-2011-PCM - Establecen fecha límite para que diversas entidades de la Administración Pública implementen el plan de seguridad de la información dispuesto en la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2007.EDI. Tecnología de la información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información”.
- Resolución Ministerial N° 129-2012-PCM - Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO /IEC 27001:2008. EDI. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos” en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM - Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática

**e) Licenciamiento de Software**

- Decreto Supremo N° 013-2003-PCM - Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de software en entidades y dependencia del sector público.
- Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM - Aprueban guía para la administración eficiente del software legal en la Administración Pública.



- Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM - Aprueban “Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública”.
- Decreto Supremo N° 037-2005-PCM - Modifican el Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, fijando plazo para que las entidades públicas cumplan con inventariar el software que utilizan.
- Ley N° 28612 - Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 024-2006-PCM - Reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 002-2007-PCM - Modifican Decreto Supremo N° 013-2003-PCM y establecen disposiciones referidas a licenciamiento de software en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 077-2008-PCM - Modifican el artículo 4 del Decreto Supremo N° 013-2003-PCM para el cumplimiento en la Administración Pública de las normas vigentes en materia de derechos de autor en el marco de la reforma del Estado y la implementación del Acuerdo de Promoción Comercial Perú - Estados Unidos.
- Decreto Supremo N° 076-2010-PCM - Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 013-2003-PCM estableciendo disposiciones referidas a las adquisiciones de computadoras personales que convoquen las entidades públicas.

**f) Correo Electrónico**

- Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI - Aprueban Directiva sobre “Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública”.
- Ley N° 28493 - Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado.
- Decreto Supremo N° 031-2005-MTC - Reglamento de la Ley N° 28493 que regula el envío del correo electrónico comercial no solicitado.

**g) Portales**

- Decreto Supremo N° 060-2001-PCM - Crean el “Portal del Estado Peruano” como sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de Internet y normas afines y conexas.
- Decreto Supremo N° 032-2006-PCM - Crean el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).
- Decreto Supremo N° 019-2007-PCM - Se establece el uso de la Ventanilla Única del Estado a través del Portal del Servicio al Ciudadano y Empresas y se crea el Sistema Integrado de Servicios Públicos Virtuales (SISEV).
- Ley N° 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y en portales institucionales.
- Decreto Supremo N° 004-2008-PCM - Aprueban Reglamento de la Ley N° 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado Peruano y en portales institucionales.



- Decreto Supremo N° 063-2010-PCM - Aprueban la implementación del Portal de Transparencia de Estándar en las Entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM - Aprueban Directiva "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública".
- Decreto Supremo N° 069-2011-PCM - Crean el Portal de Información de Datos Espaciales del Perú (GEOIDEP).
- Decreto Supremo N° 086-2012-PCM - Crean el Portal del Comité Coordinador Permanente de la Infraestructura de Datos Espaciales del Perú (CCIDEP).

#### **h) Páginas Web**

- Resolución Jefatural N° 234-2001-INEI - Directiva "Normas y procedimientos técnicos sobre contenidos de las páginas web en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 126-2009-PCM - Aprueban lineamientos para la accesibilidad a páginas web y aplicaciones para telefonía móvil para las instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática.

#### **i) Nombres de Dominio**

- Resolución Jefatural N° 207-2002-INEI - Aprueban Directiva "Normas Técnicas para la asignación de nombres de dominio de las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 285-2005-PCM - Constituyen Comisión Multisectorial de Políticas del Sistema de Nombres de Dominio.

#### **j) Firmas y Certificados Digitales**

- Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 27310 - Ley que modifica el artículo 11 de la Ley N° 27269.
- Ley N° 27291 - Ley que permite el uso de medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM - Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N° 105-2012-PCM - Establecen disposiciones para facilitar la puesta en marcha de la firma digital y modifican el Decreto Supremo N° 052-2008-PCM - Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N° 070-2011-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y establece normas aplicables al procedimiento registral en virtud del Decreto Legislativo N° 681 y ampliatorias.
- Decreto Supremo N° 026-2016-PCM - Aprueban medidas para el fortalecimiento de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica y la implementación progresiva de la Firma Digital en el Sector Público y Privado.



#### **k) Interoperabilidad**

- Decreto Supremo N° 081-2006-PCM - Exoneran del pago de derechos, tasas o precios públicos a entidades que requieran información de otra entidad de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 010-2007-PCM - Reglamento para la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.
- Ley N° 28977 - Ley de Facilitación del Comercio Exterior.
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM - Aprueba los lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM - Crean la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).
- Decreto Legislativo N° 1211 - Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de Ventanillas Únicas e Intercambio de Información entre entidades públicas.
- Decreto Supremo N° 067-2017-PCM - Decreto Supremo que establece los plazos aplicables a las entidades de la Administración Pública para la implementación de la interoperabilidad en el marco del Decreto Legislativo N° 1246 y dicta otras disposiciones.
- Decreto Supremo N° 121-2017-PCM - Decreto Supremo que amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246.

#### **l) Infraestructura de Datos Espaciales del Perú (IDEP)**

- Resolución Ministerial N° 126-2003-PCM - Constituyen el Comité Coordinador de Infraestructura de Datos Espaciales - IDEP.
- Resolución Ministerial N° 325-2007-PCM - Constituyen el Comité Coordinador Permanente de la Infraestructura de Datos Espaciales del Perú (CCIDEP).
- Resolución Ministerial N° 036-2011-PCM - Modifican el artículo 4 de la R.M. N° 325-2007-PCM, incorporando entidades al Comité Coordinador de la Infraestructura de Datos Espaciales del Perú (CCIDEP).

#### **m) Gobierno Abierto**

- Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM - Aprueban el Plan de Acción del Perú para su incorporación a la sociedad de gobierno abierto.
- Resolución Ministerial N° 176-2015-PCM - Plan de Acción de Gobierno Abierto del Perú (Plan AGA) 2015-2016.
- Decreto Supremo N° 016-2017-PCM - Decreto Supremo que aprueba la "Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021" y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú"

#### **n) Protección de Datos Personales**

- Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.



### 3.2 Visión

- La visión de SUSALUD, definida en el Plan Estratégico Institucional 2016-2018, el cual fue aprobado con Resolución de Superintendencia N° 071-2015-SUSALUD/S es:

“En el año 2021 cada persona en el Perú tendrá la seguridad de que sus derechos en salud están protegidos, dada la confianza que genera la Superintendencia Nacional de Salud al ejercer su labor de una manera efectiva, oportuna, transparente y justa”

- La visión del Gobierno Electrónico de SUSALUD es:

“El gobierno electrónico de SUSALUD permitirá proteger los derechos de todos los peruanos de forma efectiva, oportuna, transparente y justa, a través de servicios electrónicos innovadores y de calidad”

### 3.3 Análisis de la Situación Actual

La siguiente matriz, refleja la situación actual del desarrollo del gobierno electrónico en SUSALUD, para lo cual se identificaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución en relación a este tema.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
1. Infraestructura de interoperabilidad implementada 2. Interconexión de locales con enlaces dedicados 3. Disponibilidad de diversas aplicaciones web y móviles para los ciudadanos e instituciones administradas 4. Reconocimiento institucional acerca de la importancia de los servicios electrónicos 5. Personal con amplio conocimiento de los procesos misionales	1. Inexistencia de un centro de datos alternativo 2. Inexistencia de una mesa de ayuda para el soporte de las aplicaciones 3. Nivel significativo de obsolescencia tecnológica 4. Presupuesto insuficiente para implementar iniciativas de gobierno electrónico 5. Débil integración de la información a nivel de base de datos 6. Alta rotación del personal informático 7. Inexistencia de un sistema de medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios electrónicos que se les brinda 8. Insuficiente personal en la intendencia de investigación y desarrollo
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Gobierno Electrónico como política de Estado 2. Creciente interacción entre el Estado y los ciudadanos 3. Nuevas potencialidades por el surgimiento de nuevas tecnologías 4. Creciente tendencia al intercambio de información entre instituciones del Estado 5. Buena percepción sobre el desarrollo tecnológico institucional en el sector salud 6. Simplificación administrativa 7. Gobierno abierto como eje transversal de la política de modernización de la gestión pública 8. Ley y reglamento del intercambio prestacional en salud	1. Sistemas de información expuestos a ataques informáticos 2. Alta rotación de funcionarios en el sector salud 3. Amplia brecha digital existente en el sector salud 4. Poca inversión del sector en TI 5. Sistemas de información fragmentados dentro del sistema nacional de salud

### 3.4 Ejes Estratégicos

Los Ejes Estratégicos bajo los cuales se formularán los objetivos estratégicos de gobierno electrónico para SUSALUD, están enmarcados en la Política Nacional de Gobierno Electrónico y están distribuidos en las perspectivas base de la herramienta de gestión conocida como Balanced Scorecard, y estos son:

- **E-Inclusión**  
Lograr la inclusión electrónica de los grupos de interés (stakeholders) internos y externos de SUSALUD, como beneficiarios de los servicios electrónicos que esta brinda.
- **E-Participación**  
Promover la participación activa de los grupos de interés de SUSALUD, a través, del uso de los diversos servicios electrónicos que esta brinda.
- **E-Servicios**  
Implementar servicios electrónicos para que los grupos de interés puedan acceder a ellos, a través del uso de su identidad digital, con seguridad, comodidad y satisfacción desde cualquier lugar.
- **Transparencia**  
Promover el conocimiento de la gestión de SUSALUD a través del portal institucional con información confiable, oportuna y accesible.
- **Innovación**  
Desarrollar servicios innovadores que SUSALUD pueda brindar a sus grupos de interés.
- **Infraestructura**  
Contar con una red informática y de telecomunicaciones que integre a toda SUSALUD y a sus servidores, incluyendo hardware, software, sistemas, redes, conectividad a la Internet, bases de datos, infraestructura para capacitación en línea (e-Learning) y recursos humanos especializados.
- **Seguridad de la Información**  
Asegurar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información de los grupos de interés que es manejada por la institución.

### 3.5 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos se encuentran alineados a los ejes estratégicos que han sido definidos, es decir, que también están distribuidos en las perspectivas del Balanced Scorecard. Estos son:

- **R1. Lograr la inclusión electrónica de los grupos de interés de la institución**  
Busca que los servicios electrónicos de SUSALUD sean utilizados a nivel nacional.
- **S1. Promover el uso de los servicios electrónicos disponibles**  
Busca que los servicios electrónicos disponibles sean utilizados por los grupos de interés.
- **S2. Mejorar la satisfacción en el uso de los servicios electrónicos disponibles**  
Busca que se incremente la satisfacción de los grupos de interés con el uso de los servicios electrónicos.
- **P1. Mejorar la prestación de los servicios ofrecidos**  
Busca que se mejore la forma en que SUSALUD brinda sus servicios.
- **P2. Asegurar que la información sobre la gestión institucional sea confiable, accesible y se encuentre en línea**



Busca que la población conozca de forma transparente el desempeño de SUSALUD.

- **P3. Innovar de forma permanente para brindar mejores servicios**  
Busca que exista una cultura de innovación en la prestación de los servicios.
- **F1. Contar con personal de TI especializado en gobierno electrónico**  
Busca que exista personal de TI que tenga dominio en el desarrollo e implementación de servicios de gobierno electrónico.
- **F2. Garantizar una infraestructura tecnológica robusta, segura, flexible y de alta disponibilidad**  
Busca que exista la infraestructura tecnológica adecuada que soporte las iniciativas de gobierno electrónico.
- **F3. Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información**  
Busca que la información se mantenga íntegra, confidencial y disponible.

En el anexo del presente documento, se presenta el Mapa Estratégico del Gobierno Electrónico de SUSALUD.

### 3.6 Indicadores de Seguimiento y Evaluación

Para monitorear el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se han definido indicadores por cada objetivo estratégico, los mismos que se presentan a continuación:

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Indicador	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Metas		
					2018	2019	2020
E - Inclusión	Lograr la inclusión electrónica de los stakeholders de la institución	Despliegue de la plataforma RESUELVE	Porcentaje	Semestral	44%	72%	100%
E - Participación	Promover el uso de los servicios electrónicos disponibles	IAFAS (no AFOCAT) que remiten afiliados en la modalidad en línea	Porcentaje	Trimestral	70%	90%	100%
		IPRESS Públicas (Nivel I, II, III) que remiten información al SETI IPRESS	Porcentaje	Trimestral	25%	50%	80%
	Mejorar la satisfacción en el uso de los servicios electrónicos disponibles	Satisfacción de los afiliados en el uso de los servicios electrónicos	Porcentaje	Semestral	75%	85%	90%
		Satisfacción de las instituciones administradas en el uso de los servicios electrónicos	Porcentaje	Semestral	75%	85%	90%
		Satisfacción de los trabajadores en el uso de las aplicaciones de la intranet	Porcentaje	Anual	75%	85%	90%

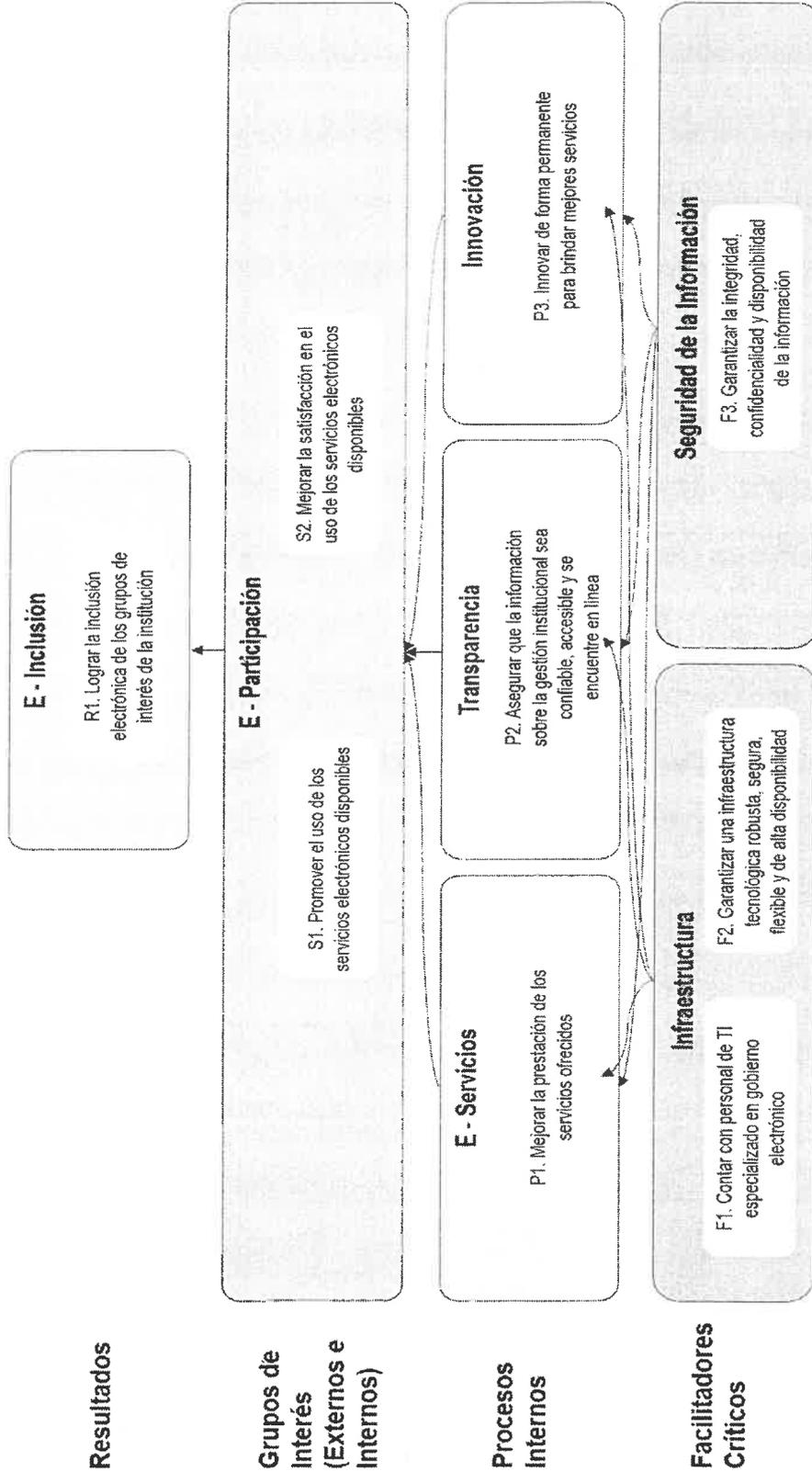
E - Servicios	Mejorar la prestación de los servicios ofrecidos	Aplicaciones web y móviles que incorporan nuevas funcionalidades significativas	Número	Semestral	1	2	3
		Nuevas aplicaciones web desarrolladas	Número	Semestral	1	2	3
		Nuevas aplicaciones móviles desarrolladas	Número	Semestral	1	2	3
		Nuevas aplicaciones incorporadas en la intranet	Número	Semestral	1	2	3
Transparencia	Asegurar que la información sobre la gestión institucional sea confiable, accesible y se encuentre en línea	Publicaciones en el portal de transparencia, ciertas, completas, actualizadas y en los plazos de ley	Porcentaje	Mensual	78%	84%	90%
Innovación	Innovar de forma permanente para brindar mejores servicios	Generación de innovación en el desarrollo de los servicios electrónicos	Porcentaje	Semestral	50%	55%	60%
Infraestructura	Garantizar una infraestructura tecnológica robusta, segura, flexible y de alta disponibilidad	Disponibilidad del personal especializado en desarrollar aplicaciones para un gobierno electrónico	Porcentaje	Trimestral	75%	85%	90%
		Disponibilidad de los servidores críticos	Porcentaje	Mensual	98.20%	98.50%	98.80%
		Disponibilidad de los servicios de infraestructura informática	Porcentaje	Mensual	96%	97%	98%
Seguridad de la Información	Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información	Resolución de incidentes de seguridad de la información	Porcentaje	Semestral	75%	80%	85%
		Gestión de riesgos de seguridad de la información	Porcentaje	Anual	15%	30%	40%



4. ANEXO

4.1 Mapa estratégico de Gobierno Electrónico de SUSALUD

# Mapa Estratégico del Gobierno Electrónico de SUSALUD



### 3.9 Recursos

N°	Proyecto	Presupuesto Anual S/.			Presupuesto Total S/.
		2018	2019	2020	
1	Descentralización del uso de la plataforma RESUELVE a nivel nacional	10,000.00	35,000.00	25,000.00	70,000.00
2	Implementación de tableros de control del Sistema Electrónico de Transferencia de Información de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (SETI IPRESS) para Regiones	25,000.00	25,000.00	25,000.00	75,000.00
3	Optimización de tableros de control de los procesos misionales	10,000.00	50,000.00	50,000.00	110,000.00
4	Implementación del Sistema de Acreditación de Asegurados (SITEDS) en IAFAS públicas	0.00	32,000.00	32,000.00	64,000.00
5	Implementación del Sistema de Adscripción Virtual para conciliadores y árbitros de CECONAR	0.00	0.00	0.00	0.00
6	Implementación del Modelo de Transacción Electrónica de Datos Estandarizados de Facturación (TEDEF) en IAFAS públicas	0.00	48,000.00	21,000.00	69,000.00
7	Adecuaciones del app SUPERVISION móvil	21,000.00	0.00	0.00	21,000.00
8	Desarrollo e Implementación del Sistema de Expedientes Digitales	0.00	63,000.00	21,000.00	84,000.00
9	Optimización del Sistema de Información Gerencial - SIG SUSALUD	0.00	32,000.00	32,000.00	64,000.00
10	Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Reclamos para las Instituciones Administradas	0.00	50,000.00	50,000.00	100,000.00
11	Desarrollo de un Sistema de Información Prestacional	0.00	63,000.00	63,000.00	126,000.00
12	Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	0.00	21,000.00	21,000.00	42,000.00
13	Análisis de la información de contratos de IAFAS, IPRESS y Asegurados	0.00	32,000.00	32,000.00	64,000.00
14	Mejoramiento del proceso de reportes de información al Sistema Electrónico de Transferencia de Información de Afiliados (SETI-AF), RAUS (Batch, Mini batch, online).	0.00	32,000.00	32,000.00	64,000.00
15	Análisis de Información de Prestaciones de Salud	0.00	32,000.00	32,000.00	64,000.00
16	Análisis de la información del TEDEF	0.00	50,000.00	50,000.00	100,000.00
17	Implementación del app móvil "Consulta tu Reclamo"	0.00	21,000.00	0.00	21,000.00
18	Implementación del Aplicativo "Calcula tu Sanción"	0.00	15,000.00	0.00	15,000.00
19	Encuesta sobre la Percepción de los Servicios Electrónicos	0.00	0.00	10,000.00	10,000.00
20	Renovación de la infraestructura de servidores, sistema de almacenamiento y equipos de comunicaciones	0.00	0.00	3,900,000.00	3,900,000.00
<b>TOTALES</b>		<b>66,000.00</b>	<b>601,000.00</b>	<b>4,396,000.00</b>	<b>5,063,000.00</b>

