



PRESIDENCIA DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

Resolución Ejecutiva Regional

N° 731 -2011-GRA/PR

VISTO:

El Informe N° 269-2011-GRA/OPDI de la Oficina de Planificación y Desarrollo Institucional con el cual propone la aprobación del "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Gobierno Regional de Arequipa 2012-2015".

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM que aprueba los "Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico", establece que dichos lineamientos son de obligatorio cumplimiento para todas aquellas Entidades que conforman el Sistema Nacional de Informática.

Que, con Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM se aprobó la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, la cual establece en su artículo 2° que la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática-ONGEI, deberá coordinar y supervisar la implementación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, para tal efecto, las Entidades de la Administración Pública, integrantes del Sistema Nacional de Informática, deberán proporcionarle cualquier formación que, al respecto, les sea requerida y adoptaran las acciones necesarias para el cumplimiento y ejecución de lo establecido en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico;

Que, por Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM, se aprueban los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico;

Que, es función de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Institucional elaborar, evaluar y actualizar los documentos técnicos normativos de gestión institucional, promoviendo un mayor grado de eficiencia en materia de informática, en concordancia con los dispositivos legales vigentes, en ese sentido se ha elaborado el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del Gobierno Regional para el periodo 2012 -2015.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sus modificatorias y la Ordenanza Regional N° 010-Arequipa.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Gobierno Regional de Arequipa 2012-2015, el cual en anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- Notifíquese a través de la Secretaria General el contenido de la Presente Resolución a las Unidades Orgánicas y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa.

ARTÍCULO 3°.- Disponer la publicación de la presente Resolución y su contenido en el Portal Institucional del Gobierno Regional de Arequipa (www.regionarequipa.gob.pe).

Dada en la Sede Presidencial del Gobierno Regional de Arequipa a los **VEINTIRES (23)** días del mes de **NOVIEMBRE** del Dos Mil Once.

REGÍSTRESE Y COMUNIQUESE



GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA

Dr. Juan Manuel Guillón Benavides
PRESIDENTE



**GOBIERNO REGIONAL
DE AREQUIPA**



Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Gobierno Regional de Arequipa 2012-2015



**Oficina de Planeamiento y Desarrollo
Institucional**

INDICE	Página
I. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO	
1. Introducción	4
2. Marco Conceptual	4
3. El Gobierno Electrónico	5
4. La Sociedad de la Información	7
5. La Brecha Digital	7
6. La Resistencia al Cambio	8
II. PLAN ESTRATÉGICO	
1. El Marco Institucional	9
2. El Marco Legal	12
3. El Estado de la situación actual y el diagnóstico	13
4. La Misión	20
5. La Visión	20
6. El Objetivo General	21
7. Los objetivos específicos	22
8. Declaración de principios	23
9. El análisis FODA	24
10. Factores Críticos de Éxito	26
11. Las Estrategias Claves	28
12. Las Políticas Públicas relativas a las TICS	29
13. La internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico de la Entidad	30
14. Definición de Metas	31
15. Recursos y Presupuesto	33
16. Adopción de Estándares	34
17. Plan de Acción	35
18. Seguimiento y Evaluación	36
19. Conclusiones	37



PRESENTACIÓN

El Gobierno Regional de Arequipa, a través de su Oficina de Planeamiento y Desarrollo Institucional y en concordancia con lo establecido en la Resolución Ministerial Nro. 61-2011-PCM que aprueba los Lineamientos que establecen el contenido mínimo del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de cada Entidad que conforma el Sistema Nacional de Informática, ha preparado el presente PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA 2012 - 2015, el mismo que se encuentra alineado con los Objetivos Estratégicos Institucionales del Gobierno Regional de Arequipa.



I. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. Introducción

Para que un país y por ende una región logre un desarrollo económico sostenible y equitativo es necesario que cuente con un Estado democrático, moderno y eficiente, que en nuestro caso es el Gobierno Regional de Arequipa y que se caracterice por:

- Tener un ambiente de confianza y estabilidad jurídica.
- Tener una relación eficiente entre Estado y mercado.
- Formular y ejecutar políticas públicas y programas eficaces.
- Tener transparencia en las acciones.

Los gobiernos en general, y el Gobierno Regional de Arequipa en particular, requieren evaluarse a sí mismos, analizar sus actividades e instrumentalizar acciones para responder mejor a las aspiraciones de la población y así cumplir con sus funciones públicas.

La capacidad institucional para responder a una ciudadanía más consciente e informada, es una condición técnica necesaria para el desarrollo.

En vista a estas necesidades, surge el Gobierno Electrónico como una forma de aumentar la *eficiencia, la eficacia y la transparencia* de la acción gubernamental.

El presente documento tiene como propósito establecer la estrategia general que utilizará el Gobierno Regional de Arequipa para la implementación y mejora del Gobierno Electrónico en la institución.

2. Marco Conceptual

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones se convierten en un aliado fundamental en la implementación del Gobierno Electrónico en cualquier institución del Estado.

De hecho, muchos de los cambios deseados y demandados no resultarían posibles sin la Tecnología de la Información y Comunicaciones.

La tecnología en sí, no aporta fórmulas mágicas. Sin embargo, es preciso vincular a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), directamente con las necesidades de la población y con los objetivos y actividades sustantivas de cada una de las instituciones del estado.



Por otro lado, debemos tener claro también que, sin cambio en las instituciones y los procesos hay el riesgo de que la tecnología de la información ayude a hacer más eficientemente lo que se hace mal.

Es por esto que, para la elaboración del presente documento se ha realizado un análisis de todos los procesos administrativos de la institución, con el fin de identificar cuáles de ellos pueden mejorarse haciendo uso de las TICs y del Gobierno Electrónico.

3. El Gobierno Electrónico

3.1 Definición

El Gobierno Electrónico se refiere a los procedimientos, procesos y estructuras de soporte que se desarrollan utilizando las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), para mejorar los servicios e información ofrecidos por las instituciones gubernamentales y aumentar la transparencia del sector público.

Previo a la introducción de las TICs es necesario revisar y optimizar / rediseñar los procesos institucionales para alinearlos con las capacidades de las tecnologías vigentes.

A continuación presentamos algunos conceptos de Gobierno Electrónico de diferentes entidades:

- **ONGEI / PCM:** "Uso de las TICs por parte del Estado, para mejorar 105 servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.
- **Wikipedia:** "El e-government, e-gobierno o gobierno electrónica consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en 105 procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria."
- **Pacific Council on International Policy:** "El Gobierno Electrónico es el uso de TIC para promover un gobierno más eficiente y más eficaz, para facilitar los servicios del gobierno y hacerlos más accesibles, para permitir un mayor acceso público a la información, y para hacer al gobierno más responsable ante los ciudadanos.

El Gobierno Electrónico implica la entrega de servicios vía Internet, el teléfono, los centros comunitarios (autoservicio o facilitado por otros), los dispositivos inalámbricos u otros sistemas de comunicaciones."



3.2 Tipos de Gobierno Electrónico: (Clasificación aceptada por la ONGEI)

- **G2C - Gobierno A Ciudadano:** El Gobierno se centra en el uso de las TIC para desarrollar los servicios, entregar productos, servicios e información a los ciudadanos.
- **G2B - Gobierno a Empresas:** El Gobierno utiliza las TIC para desarrollar iniciativas que permitan atender a las empresas y el comercio
- **G2E - Gobierno a Empleados:** 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 - Gobierno a Gobierno:** Desarrolla iniciativas con TIC para dar servicio a otros gobiernos u otras organizaciones gubernamentales.

Este Plan Estratégico incluye la concepción de los cuatro modelos porque el Gobierno Regional de Arequipa debe desarrollar servicios para todos estos “stakeholders” (los que pueden o son directamente afectados por una entidad) para lograr eficiencia y eficacia y sobre todo Transparencia.

3.3 Fases del Desarrollo del Gobierno Electrónico

El desarrollo del Gobierno Electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases:

- **Presencia:** Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.
- **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, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y el propio gobierno.
- **Transacción:** Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (Tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.
- **Transformación:** En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano, se realizan cambios en la forma de operar del gobierno, y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y las empresas.



3.4 Características Generales

Para ser útil para la gran mayoría de ciudadanos, el despliegue de TICs debe reunir las características generales que a continuación se indican:

- **Fácil de usar:** Es indispensable que los componentes que dan atención a los usuarios externos sean altamente intuitivos para permitir su uso por parte de personas que no tengan ningún entrenamiento en TICs.
- **Alta Disponibilidad:** Los servicios deben estar disponibles todos los días del año, las 24 horas de cada día y ser accesible desde cualquier ubicación mediante equipos (PCs) y software estándar.
- **Privacidad y Seguridad:** Debe generar confianza para que los usuarios utilicen los servicios sin temor a violación de sus derechos de privacidad.
- **Innovación:** Debe tener capacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos
- **Costo:** Debe ser eficiente en términos de costo y beneficio, produciendo ahorros a la Institución

3.5 Oportunidades que Ofrece el Gobierno Electrónico

Las oportunidades que ofrece el Gobierno Electrónico son múltiples, tenemos las siguientes:

- Hacer más productivo el gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad
- Mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión.
- Combatir la corrupción.
- Crear vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana.
- Fortalecer la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
- Generar confianza.

3.6 Ámbitos del Gobierno Electrónico

La implementación del Gobierno Electrónico debe de abarcar los siguientes ámbitos:

- **Servicios al Ciudadano:** Debe mejorar la entrega de servicios a los ciudadanos e instituciones usuarios mediante el uso intensivo de tecnologías de la información y comunicaciones.



- **Gestión:** Debe mejorar los procesos que soportan la entrega de servicios a ciudadanos e instituciones usuarias mediante el uso intensivo de tecnologías de la información y comunicaciones.
- **Participación Ciudadana:** Debe fomentar la participación ciudadana abriendo nuevos espacios y formas de participación.

4. La Sociedad de la Información

“La Sociedad de la Información es 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”. (ONU)

Sin una buena planificación, es decir sin saber hacia dónde queremos ir, no se puede desarrollar un Gobierno Electrónico con enfoque nacional y menos regional, orientado a los ciudadanos, empresas, empleados y propio Estado o del Gobierno Regional de Arequipa, por tanto es prioritario que la Estrategia Nacional y Regional de Gobierno Electrónico, se encuentre alineada al Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información.

El objetivo 5 del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú indica lo siguiente:

“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, o través del uso intensivo de las TIC”

Se refiere precisamente al desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú y se desprende de los conceptos de e-Government, aplicación de las TIC's para lograr la interacción de la sociedad con el sector público y determinar su organización.

Sociedad del Conocimiento: Un estadio superior a la Sociedad de la Información es la Sociedad del Conocimiento, que es la propia Sociedad de la Información que evoluciona como resultado de la transformación de las maneras cómo se crea, almacena, gestiona, distribuye y accede a la información. Una Sociedad del Conocimiento es aquella que tiene la capacidad de generar, apropiar y utilizar el conocimiento en cualquier momento y desde cualquier lugar para atender las necesidades para su desarrollo.

5. La Brecha Digital

La diferencia que existe entre los diferentes sectores o grupos de ciudadanos de distintos niveles socio-económicos a la información y el conocimiento, así como al uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, por restricciones en el acceso o por desconocimiento de la forma de utilizarlos, es denominada Brecha digital.

La brecha digital es un factor que determina el estado de desarrollo de una Sociedad de Información y por supuesto de una Sociedad de Conocimiento. Las



TIC son una herramienta de doble cara, porque mientras permite la difusión de la información y el acceso a la misma de manera nunca antes posible, por otro lado, debido a los factores socio-económicos de los grupos de ciudadanos dichas TIC pueden contribuir a incrementar la brecha digital.

En este sentido, el Gobierno Regional de Arequipa tiene entre sus principales objetivos acercar a los ciudadanos a los servicios brindados por la institución, mediante el uso intensivo de las TICs.

6. La Resistencia al Cambio

Gartner Group (2000) define Gobierno Electrónico como: ‘La optimización continua de la prestación de servicios del Gobierno, la participación ciudadana y la gobernanza mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología, Internet y nuevos medios.’

A diferencia de otras definiciones que insisten únicamente en la dimensión de mejora de la prestación de servicios, la definición de Gobierno Electrónico de Gartner considera el cambio y la transformación institucional y la articulación de consensos entre aquellos agentes e intereses que son fundamentales para lograr el éxito del proyecto (Pratchett, 1999; Ferguson, 2000).

En este sentido, el presente documento contempla como una de sus estrategias claves la Reingeniería de los procesos internos de la institución, como punto de partida para la implementación de los proyectos de Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Arequipa.

II. PLAN ESTRATÉGICO

1. El Marco Institucional

1.1 Rol Estratégico de La Institución

El Gobierno Regional de Arequipa es la institución responsable del desarrollo económico y social de nuestra región, promoviendo e impulsando la captación de inversión pública y privada que ejecuten o realicen proyectos que mejoren y cambien las condiciones de vida de la población.

1.2 Prioridades

El Gobierno Regional de Arequipa, como organismo que conduce la gestión pública regional tiene como prioridad la realización de los siguientes aspectos:

- Disminuir los Índices de pobreza.
- Captar la inversión pública y privada.



- Ejecutar proyectos y obras de impacto regional
- Promover el crecimiento económico y sostenible
- Fomentar la ampliación de mercados para nuestra economía
- Generación de empleo digno, que permita mejorar las condiciones de vida de la población.
- Contribuir al fortalecimiento de la descentralización y la democracia.

1.3 Ejes Estratégicos de Desarrollo

- **Eje Estratégico N° 1: Desarrollo Social:**

Crear condiciones para la prestación de servicios de salud, educación y servicios básicos.

- **Eje Estratégico N° 2: Desarrollo Económico y Protección del Medio Ambiente:**

Crear condiciones para el desarrollo económico y protección del medio ambiente desarrollo de la producción exportación y turismo sostenido.

- **Eje Estratégico N° 3: Desarrollo Institucional Y De Capacidades:**

Crear condiciones para el fortalecimiento de la institucionalidad, ciencia y tecnología para la producción.

- **Eje Estratégico N° 4: Infraestructura de Soporte Para Apoyar el Desarrollo Regional:**

Crear condiciones para mejorar la infraestructura de soporte, corredores viales, energía, comunicación y servicios para apoyar el desarrollo regional.



1.5 Participación del Gobierno Regional de Arequipa en la Elaboración del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico

El compromiso de la institución con la elaboración del presente plan y por consiguiente con los objetivos trazados por la ONGEI/PCM, está asumido desde el nivel más alto de la organización, propiamente por la Presidencia del Gobierno Regional de Arequipa.

Por otro lado, la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Institucional asume la Secretaría de la Comisión para conducir el proceso y presentación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Gobierno Regional de Arequipa.

Es necesario señalar también que para la elaboración del presente documento se requirió de la participación de personal de otras unidades orgánicas de la institución, entre las cuales se encuentran:

- Representantes de la Gerencia Regional de Agricultura
- Representantes de la Gerencia Regional de Educación
- Representantes de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones
- Representantes de la Gerencia Regional de Energía y Minas
- Representantes de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
- Representantes de la Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Representantes de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo
- Representantes de la Gerencia Regional de Salud

2. El Marco Legal

La PCM a través de la ONGEI, se encarga de normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática en la Administración Pública (DS N° 066-2003-PCM, DS N° 067-2003-PCM).

La ONGEI se encarga de impulsar y fomentar el uso de las TICs para la modernización y el desarrollo del estado. Además actúa como ente rector del Sistema Nacional de Informática (DL No. 604), y dirige y supervisa la política nacional de informática y gobierno electrónico.

El Sistema Nacional de Informática está conformado por:

- La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- El Consejo Consultivo Nacional de Informática (CCONI).
- El Comité de Coordinación Interinstitucional de Informática (CCOI).



- Las Oficinas Sectoriales de Informática y Oficinas de Informática de los Ministerios, de los Organismos Centrales, Instituciones Públicas Descentralizadas y Empresas del Estado
- Los Órganos Informáticos del ámbito Regional.
- Los Órganos de Informática de las Municipalidades.
- Los Órganos de Informática de los Poderes Públicos y Organismos Autónomos

La ONGEI ha elaborado Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, para que todas las instituciones del Sistema Nacional de Informática estén alineadas con este plan.

Además, la CODESI (Comisión para el Desarrollo de la Sociedad en el Perú) ha elaborado el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú (La Agenda Digital Peruana), que establece lineamientos necesarios que posibiliten el acceso de las personas a las ventajas que se deriva del desarrollo de las comunicaciones y la expansión de la tecnología informática y sus consecuencias en el marco del proceso de globalización imperante.

A continuación se presentan las principales normas que impulsan el desarrollo del Gobierno Electrónico en las instituciones del estado:

- Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, Aprueban la Estrategia Nacional 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° 179-2004-PCM: Aprueban uso obligatorio de la norma técnica peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2004 “Tecnología de la Información. Procesos del Ciclo de Vida del Software. primera edición” en entidades del Sistema Nacional de Informática”
- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, Aprueban 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°381-2008-PCM, Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
- Decreto Supremo N° 0522-2008-PCM Aprueban Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. 19/07/2008.
- Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública



- Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, Aprueban Reglamento de la Ley N° 28612- Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública. en la Administración Pública

3. El Estado de la situación actual y el diagnostico

3.1 Situación Actual: Como referencia en la Sede Presidencial del Gobierno Regional de Arequipa, dentro de la oficina de planeamiento y Desarrollo Institucional, existe el Área de Informática que cuenta con los siguientes recursos:

3.1.1 Situación Actual - Recursos Humanos

SUBAREAS	PERSONAS
Desarrollo de Sistemas	2
Capacitación e Investigación	1
Administración de Red	1
Portal Web	1
Soporte Técnico	2

1.1.1 Situación Actual - Recursos Tecnológicos e Informáticos

x N°	HARDWARE	CANTIDAD
Servidores		
1	HP PROLIANT HL370G5	2
2	HP PROLIANT ML 110	2
3	HP PROLIANT ML 150	1
4	LENOVO SYSTEM X3400M3	1
5	HP PROLIANT ML150G6	3
Computadoras personales		
6	INTEL CORE I3 3.07 GHZ	2
7	INTEL PIV 2.4 GHZ	1
8	ADVANCE DUAL CORE 1.80 GHZ	1
9	LENOVO THINKCENTER DUAL CORE 1.80 GHZ	1
Impresoras		
10	KYOCERA FS 720	1
Scanner		
9	HP - Scanjet 5590	1



b) Software

N°	SOFTWARE	CANTIDAD
Sistemas		
1	Windows XP	2
2	Windows Vista	3
3	Fedora 10	3
Motores de		
4	MS SQL SERVER 2000	1
5	MYSQL 5.1	1
Herramientas		
6	ARC INFO 3.5.1	1
7	ARC View 3.1	1
8	Visual basic 6.0	1
9	Netbeans	2
10	Umbrello	1
11	Firebug	2
12	EXTJS	2
13	DB Designer	1
De Oficina		
14	Corel Draw 10.0	1
15	Lotus Smart Suite	6
16	Thunderbird	1
17	Open Office 3.1	6
18	MS Office	2
19	OpenProj	1
20	LightningCalendar	1
21	Adobe reader	7
Antivirus		
22	Nod 32 -Profesional	100
Otros		
23	Evernote	1
24	Funambol Sync	1
25	Xmarcs	1
26	Fox Tabs	1



a) Conectividad

CONECTIVIDAD	CANTIDAD
Switches	
3-COM BASELINE 2126-G	1
3-COM BASELINE 2426 PWR	3
CISCO SG 200-26	11
CISCO SGE2000	1
Router	
HUAWEI ECHOLITE HG520B	1
ZTE ZXV10W300	1
CISCO 1900	1
AUDICODES MP114	1
ADTRAN EXPRESS 6540	1
ZYXEL P-600	1
Wireless	
ACCESS POINT D-LINK DW2100	5
MOTOROLA CANOPY BP5730BH20	2

1.1.2 Componentes de soporte Informático

a) Arquitectura Institucional de Sistemas y Redes

No hay proceso Formal

b) Equipos de computo – Servidores

- Tecnología vigente
- Configuración adecuada
- Capacidad de crecimiento en capacidad de proceso o en capacidad de disco para menos de 3 años

c) Equipos de Computo – Estaciones de Trabajo

- Tecnología vigente
- Configuración adecuada
- Capacidad disponible para dos años con crecimiento de 20% anual
- Nivel de ocupación de discos con espacio para 4 años con crecimiento al 100% anual.



d) Recursos de Red TICs

- Redes LAN segmentadas
- Enlaces WAN sin utilización
- Categoría 6
- Monitoreo eventual

e) Infraestructura de Soporte a TICs

- Centro de Datos con nivel bajo de control de seguridad
- Protección eléctrica
- Circuitos de alimentación eléctrica para cómputo con tableros dedicados, estabilizados y puestos a tierra
- Cableado estructurado categoría 6

f) Portafolio de Aplicaciones

Se conocen las necesidades más importantes de la Institución pero no se han formalizado en proyectos.

g) Administración de Seguridad y Cumplimiento

- Se cuenta con proxy
- Software anti malware

h) Sistemas Integrados

No hay integración

i) Gestión de Datos Maestros

No se cuenta con procesos establecidos para la colección, agregación, consolidación, aseguramiento de calidad y distribución de datos que aseguran la consistencia y control de los datos en los sistemas aplicativos.

j) Integración de Datos

No hay integración

k) Administración de Contenidos

No se usa

l) Desarrollo de Soluciones

Se desarrolla módulos Ad-hoc para atender necesidades puntuales, no se aplica estándares institucionales.

m) Capacidad de Innovación

Capacidad baja de Innovación



1.2 Diagnostico desde el punto de vista del Gobierno Electrónico

El Gobierno Regional de Arequipa, como referencia la Sede Presidencial cuenta con estructura Tecnológica básica para lograr un desarrollo de Gobierno Electrónico. La situación no es la misma en las diversas dependencias del mismo ya que la infraestructura tecnológica con la que cuentan no es apropiada.

Sin embargo, existen áreas de desarrollo de soluciones, sistemas integrados, portafolio de aplicaciones, integración de datos, administración de contenidos, mas se tiene que mejorar en estos campos ya que las diversas dependencias actúan cada una sin coordinación; lo cual conlleva a la no existencia de una adecuada sinergia en provecho de la Institución.

En cuanto al capital humano en el Área de Sistemas, tanto de la Sede Presidencial como de las diversas dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, se cuenta con personal de planta reducido el cual no está en su mayoría, apropiadamente capacitado o actualizado, lo que conlleva a la necesidad de contratar personal con conocimientos y capacidades actuales para realizar trabajos básicos de soporte y desarrollo.

Las Áreas de Informática de las dependencias del Gobierno Regional de Arequipa son estructuralmente minimizadas.

En la actualidad no se cuentan con recursos presupuestarios para poder desarrollar proyectos de Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Arequipa, por lo que sería necesario considerar y aprobar la ampliación del presupuesto vigente, para estas actividades.



1.3 Estado del Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Arequipa.

Nº	Proceso	Solución de Gobierno Electrónico	Tipo de Gobierno Electrónico	Fase de Gobierno Electrónico
1	Provisión de información general y servicios a la ciudadanía.	Portal Web	G2C	Presencia
2	Transparencia Institucional	Portal Web	G2C	Presencia
3	Colaboración Institucional	Intranet	G2E	Interacción
4	Convocatoria de personal y Bolsa de Trabajo	Aplicación Web	G2C	Interacción
5	Portal Educativo de la Gerencia Regional de Educación	Aplicación Web	G2C	Interacción
6	Portal del Proyecto Educativo Regional	Aplicación Web	G2C	Interacción
7	Sistema de Apoyo a la Gestión de las IIEE (SIAGIE)	Aplicación Web	G2C	Interacción
8	Formularios virtuales	Portal Web	G2B	Interacción
9	Guía de Trámites Modelos y formatos	Portal Web	G2C	
12	Sistema de Trámite Documentario	Aplicación Web	G2C	Interacción
13	SIAR	Sistema de Planificación	G2E	Interacción
14	Sistema de adquisiciones	Sistema para bienes y servicios	G2E	Interacción



4. La Misión

El Gobierno Regional de Arequipa, tiene como misión organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo con sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la Región.

Es una institución moderna en su gestión, encargada de promover, impulsar, concertar y apoyar las oportunidades del desarrollo socio económico de la población, frente al escenario global en el que vivimos; optimizando el uso de los recursos, propendiendo hacia una competitividad de su producción y el logro de las aspiraciones más sentidas de su población en un marco de justicia social; ejecutando acciones y obras concertadas para promover la inversión pública y privada, y apoyar acciones de reingeniería en los servicios públicos y administrativos del ámbito regional.

5. La Visión

La Región Arequipa se encuentra en proceso de lograr un adecuado desarrollo socioeconómico integral, sostenible descentralizado y equilibrado, que representa la identidad cultural de cada provincia y promueve los principales valores éticos y morales en proceso de la construcción participativa de una nueva sociedad.

La Región Arequipa participa en la consolidación de la gran región sur del país y conjuntamente con los Gobiernos Locales se ha mejorado la prestación de servicios básicos, priorizando una atención de calidad y suficiente cobertura en salud y educación, sobre todo para los sectores de la población más desprotegida.

Se fomenta y promueve con eficiencia el desarrollo productivo, gestionando con responsabilidad el uso racional y preservación de los recursos naturales y el medio ambiente, generando empleo digno con igualdad de oportunidades para todos, como principal instrumento de lucha contra la pobreza y exclusión, elevando la calidad de vida de sus habitantes.

Se propende a la prestación progresiva pero completa del servicio de energía eléctrica en todas las poblaciones de las diferentes provincias de la región a fin de que la provisión de una plataforma tecnológica funcione sin limitaciones y de manera general e inclusiva a toda la población que habita en la región; al contar con la posibilidad de acceso a las diferentes formas de telecomunicación, especialmente el servicio de Internet de banda ancha será posible el uso masivo y adecuado de las tecnologías de la información y comunicaciones.



6. Objetivos Generales

Ejes Estratégicos de Desarrollo	Objetivos Generales Estratégicos
<p>Eje Estratégico N° 1: Desarrollo Social: Crear condiciones para mejorar la prestación de servicios de salud, educación y servicios básicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejor cobertura, eficacia y calidad de los servicios de educación. 2. Mejor cobertura, eficacia y calidad de los servicios de salud e incremento de instalación de agua y desagüe a las viviendas de las zonas urbano marginales y rurales
<p>Eje Estratégico N° 2: Desarrollo Económico y Protección del Medio Ambiente: Crear condiciones para el desarrollo económico y protección del medio ambiente desarrollo de la producción exportación y turismo sostenido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Reconversión del sector pesquero y agropecuario con tecnología de riego, cadenas productivas, impulso al agro exportación y mejoramiento genético. 4. Reactivación de actividad productiva, industrial manufacturera, pesquera y de minería artesanal, fortaleciendo la competitividad de las PYMES y MYPES, con tecnologías limpias. 5. Ampliación y conservación de circuitos y redes turísticas en las zonas costeras, valles intermedios, alto andinos y área metropolitana de Arequipa. 6. Incremento de la dotación energética, hidráulica, térmica, gasífera y petroquímica en la Región, para uso industrial y domiciliario. 7. Conservación y protección del Medio Ambiente natural y cultural.
<p>Eje Estratégico N° 3: Desarrollo Institucional y de Capacidades: Fortalecimiento de la Institucionalidad, la Ciencia y la Tecnología para la Producción.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 8. Gestión institucional con procedimientos y servicios eficientes, eficaces y de calidad. 9. Sector público, privado y académico realizan investigación y tecnologías articuladas a la producción.
<p>Eje Estratégico N° 4.- Infraestructura de Soporte para Apoyar el Desarrollo Regional: Crear condiciones para mejorar la infraestructura de soporte, corredores viales, energía, comunicación y servicios para apoyar el desarrollo regional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 10. Integración vial interprovincial o interregional. 11. Mejor infraestructura de servicios logísticos en puertos, aeropuertos, desembarcaderos y áreas de transformación industrial. 12. Ordenamiento Territorial Regional para el Desarrollo Equilibrado



7. Objetivos Específicos

Vinculados al Eje Estratégico N° 1: Desarrollo Social:

Objetivo Específico 1.1: Realizar la construcción y el mantenimiento ordinario de la infraestructura educativa de instituciones educativas públicas de inicial, primaria y secundaria.

Objetivo Específico 1.2: Equipamiento con mobiliario escolar a instituciones educativas del nivel inicial, primario y secundario

Objetivo Específico 1.3: Capacitación a docentes de instituciones educativas públicas de inicial, primaria y secundaria.

Objetivo Específico 2.1: Ampliación cobertura de la atención médica básica

Objetivo Específico 2.2: Equipamiento de establecimientos de salud

Objetivo Específico 2.3: Dotación de servicios básicos de agua potable y desagüe en zonas urbano marginales y rurales de la región.

Vinculados al Eje Estratégico N° 2: Desarrollo Económico y Protección del Medio Ambiente:

Objetivo Específico 3.1: Fomentar la formación de cadenas productivas, el desarrollo de la agroindustria y agro exportación

Objetivo Específico 3.2: Mejorar la infraestructura menor de riego agrícola y pesquera

Objetivo Específico 4.1: Promover la actividad industrial, dentro del ámbito de la Región en coordinación con el sector público y privado.

Objetivo Específico 4.2: Incentivar y desarrollar la micro y pequeña empresa orientados a modernizar en la perspectiva de ganar mercados internos y externos.

Objetivo Específico 5.1: Promover los atractivos turísticos de la Región, mediante la puesta en valor de sus potencialidades, de sus circuitos y zonas arqueológicas

Objetivo Específico 6.1: Incrementar la interconexión de redes eléctricas extendiendo el servicio en zonas urbana marginal y rural de la región.

Objetivo Específico 7.1: Desarrollar programas de protección y recuperación de las condiciones ambientales.



Vinculados al Eje Estratégico N° 3: Desarrollo Institucional y de Capacidades

Objetivo Específico 8.1: Optimizar los servicios públicos administrativos a través de los diferentes órganos competentes del Gobierno Regional, dentro de una modernización administrativa eficiente, eficaz y transparente.

Objetivo Específico 9.1: Promover estudios para el análisis y fortalecimiento de la actividad económica regional.

Vinculados al Eje Estratégico N° 4.- Infraestructura de Soporte para Apoyar el Desarrollo Regional:

Objetivo Específico 10.1: Potencializar la infraestructura de transporte vial, interconectando las capitales de provincias y distritos

Objetivo Específico 11.1: Ejecución de acciones de defensa civil y defensa nacional

8. Declaración de principios

Los Lineamientos de Política Institucional, han sido consolidados teniendo en cuenta los Ejes Estratégicos de Desarrollo:

- Propiciar la atención y prestación de los servicios sociales en forma integrada, tanto sectorial como espacial de manera concertada con las instituciones representativas.
- Diversificar la estructura productiva de las zonas alto andinas de las provincias de la Región ubicadas en extrema pobreza, incrementando los niveles de producción y productividad.
- Efectuar proyectos energéticos interprovinciales y proyectos de infraestructura y promoción turística.
- Fomentar el desarrollo industrial ligado a la explotación y aprovechamiento de los recursos naturales, generando mayor valor agregado en la articulación de la estructura productiva.
- Establecer un sistema eficiente de mantenimiento, vigilancia y control de los recursos naturales con apoyo y aporte de la cooperación técnica y financiera internacional.
- Reestructurar orgánicamente el Gobierno Regional de Arequipa, a fin de constituirla en una entidad promotora del desarrollo, desconcentrando las acciones a nivel de los Consejos de Coordinación Regional, que permita establecer las competencias funcionales entre las Instituciones Descentralizadas de Desarrollo con las Gerencias Regionales Sectoriales y los Gobiernos Locales, otorgándoles capacidad gerencial y financiera y participación sustantiva en la ejecución de los Planes de Desarrollo Provinciales Concertados.



- Promover al máximo el planeamiento estratégico participativo del desarrollo regional, democratizándolo y orientándolo a nivel de todos los gestores.
- Promover activamente la participación y el compromiso del sector privado al desarrollo regional, en un marco de la competitividad.
- Propiciar y optimizar la transferencia de tecnología de punta para la gestión regional.

9. El análisis FODA

9.1 Fortalezas

- Existencia en el mercado de Hardware de última generación que brinda mayor capacidad y disponibilidad para los sistemas institucionales o Herramientas de desarrollo de software actualizadas
- Existencia en el mercado de PC's de capacidad adecuada para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informática
- Contar en la actualidad con personal profesional y técnico calificado y comprometido con los valores y principios institucionales
- Interés del personal en capacitarse continuamente
- Contar con personal con experiencia en las funciones informáticas y con experiencia en la administración pública
- Identificación con la tarea del personal con el Área de Informática
- Política y disposición para concertar, coordinar con unidades orgánicas y dependencias del Gobierno Regional
- Disponibilidad de servidores que albergan los diferentes sistemas utilizados en la institución así como las funciones de administración de red y seguridad
- Decisión Institucional para la modernización del Gobierno Regional de Arequipa
- Uso de Internet y administración del Portal Institucional provoca mayor presencia de la institución en la región y en el país, fortaleciendo la imagen institucional.



9.2 Oportunidades

- Interés del gobierno central en mejorar y utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en todas las instituciones del estado.
- Interés del Gobierno Regional de Arequipa en mejorar y utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en todas las dependencias del mismo.



- Demanda de la ciudadanía para que sus requerimientos de servicios sean atendidos con prontitud a través de las TICs.
- El avance tecnológico proporciona un abanico de posibilidades
- Cooperación Técnica Internacional para el fortalecimiento de la democracia a través de la participación ciudadana.
- Demanda creciente en las funciones de asistencia, servicios y apoyo
- Implementación de nuevas políticas en adquisición de equipos
- Implementación de nuevas políticas en adquisición de software
- Posibilidad de implementar Sistemas Operativos y aplicaciones de uso libre.
- Posibilidad de una nueva implementación y fortalecimiento del área funcional no estructurada de Informática
- Posibilidad de asumir funciones de apoyo con diferentes unidades orgánicas de la institución
- Impulso del Estado al desarrollo de la "sociedad de la información" y la "sociedad del conocimiento"
- Modelos de tercerización de servicios TIC consolidados en el mercado.

9.3 Debilidades

- Falta de personal permanente para el desarrollo de proyectos de Gobierno Electrónico
- Alta rotación del personal no permanente, perdiendo el conocimiento y la experiencia adquiridas
- Carencia de convenios y programas de capacitación en gobierno electrónicos y TICs
- Recursos presupuestales limitados
- Inadecuados niveles de comunicación
- Sistemas no Integrados en la institución.
- Dispersión de las funciones de tecnologías de la información en diferentes áreas de la institución lo que dificulta el control de las actividades y el uso de estándares únicos.
- Ubicación de unidades orgánicas del Gobierno Regional de Arequipa en diferentes locales
- Inexistencia de infraestructura física adecuada para el adecuado funcionamiento del área de informática



- No se cuenta con hemeroteca especializada y actualizada financiada por la institución
- Falta de Seguridad en algunos locales, se encuentra en estado de riesgo al sufrir contingencias que afecten tanto el software como el hardware institucional
- Portafolio de servicios TIC no estructurado ni priorizado.
- Lentitud en la implementación y aplicación de procesos y procedimientos de TIC.
- Limitada integración de los sistemas de información.
- Diversidad de plataformas de desarrollo que demandan personal de diferentes especialidades, lo que dificulta optimizar recursos y la evolución de conocimientos.
- Hardware y software (PCs y servidores) pronto a pasar a la categoría de obsoletos.
- Disponibilidad de algunos servicios TIC atendidos por únicos proveedores (internet, enlace dedicado).
- Carencia de un área formal de control de calidad integral para las TIC.
- Falta de un plan formal de capacitación y certificación especializada.
- Falta de recursos tecnológicos para la implementación óptima de la seguridad de información.

9.4 Amenazas

- Acelerada transformación social a través de las Redes Sociales y las nuevas tecnologías que las soportan, como Web 2.0, Telefonía Inteligente, etc. Que conlleva a la obsolescencia de la forma de brindar servicios a los ciudadanos.
- Rápido avance tecnológico, que deviene en la obsolescencia del hardware y del software.
- Elevado costo inicial del Software actualizado
- Imposibilidad de actualizar permanentemente la infraestructura tecnológica por falta de recursos económicos
- Falta de capacitación constante del personal informático financiado por la institución
- Falta de apoyo en algunos niveles intermedios de la gestión para la implementación de planes de contingencia
- Falta de infraestructura física adecuada para el funcionamiento del área de informática



- No se consulta ni coordina con el área de Informática en la adquisición de hardware y software
- Imposibilidad del área de Informática para ejecutar sus diferentes funciones por el bajo apoyo que se le brinda, es decir, por problemas administrativos y logísticos
- Presencia permanente de hackers que intentan vulnerar los recursos Informáticos.

10. Factores Críticos de Éxito

A continuación se presentan los factores críticos de éxito para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Arequipa:

10.1 Liderazgo Institucional

La proyección y visión clara por parte de las autoridades del más alto nivel del Gobierno Regional de Arequipa es el factor más importante para lograr el éxito del desarrollo del Gobierno Electrónico en la institución, y garantiza que las autoridades de los distintos niveles de la organización asuman el tema tecnológico como de verdadera importancia. Los líderes de la organización deberán informar a los trabajadores y a los ciudadanos sobre los avances logrados en materia de Gobierno Electrónico. También apoyarán el proceso de Sensibilización de todas las autoridades de la institución sobre la importancia de las TICs en el otorgamiento de servicios al ciudadano y en el proceso de hacer más transparentes sus gestiones.

10.2 El Gobierno Electrónico debe estar enmarcado dentro de las Políticas Institucionales

El Líder del Gobierno Electrónico debe tener como uno de sus objetivos lograr que el tema tecnológico se convierta en Política Institucional del Gobierno Regional de Arequipa, y así dotarle de continuidad ante los cambios que ocurren a nivel de las autoridades máximas de la institución. Así mismo, la existencia de una unidad encargada de diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las Estrategias de Gobierno Electrónico, garantizará el establecimiento de medidas necesarias para su buena implementación.

10.3 Desarrollo Cultural

El desarrollo del Gobierno Electrónico está íntimamente ligado al cambio y desarrollo cultural de las personas e instituciones en torno al conocimiento y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y de los servicios que brindan a través de ellos. El desarrollo del Gobierno Electrónico debe contribuir en el Gobierno Regional de Arequipa al mejoramiento de las capacidades de los trabajadores de la institución y de la ciudadanía en el uso de las TICs.



10.4 Proyectos Emblemáticos, Alto impacto y Corto Plazo

Es necesario tener algunos proyectos que en el corto plazo se muestren como algo efectivo en la ciudadanía, los mismos deben generar credibilidad y sistematización de experiencias; así como efectividad a sus requerimientos.

10.5 Los Recursos

Con recursos humanos (técnicos) capaces para dar el salto hacia la consolidación del Gobierno Electrónico se garantizará primero el desarrollo y luego el mantenimiento de los sistemas orientados hacia el Gobierno Electrónico. Los recursos financieros también son importantes, mediante los medios monetarios se obtendrá la infraestructura física, servicios, software y la contratación de los recursos humanos que hagan viable los proyectos a plantearse.

11. Las Estrategias Claves

A continuación se presentan las principales estrategias o lineamientos generales a tener en cuenta para la consolidación y desarrollo del Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Arequipa:

- **Liderazgo Institucional** para promover el Gobierno Electrónico en toda la Organización
- **Transparencia** de la Gestión a través del Portal Institucional del Gobierno Regional de Arequipa.
- **Servicios Orientados a los Usuarios** Implementación de nuevas formas de orientación al ciudadano a través de herramientas de Comunicación de Texto, Voz y Video sobre IP (VoIP).
- **Utilización intensiva de las Redes Sociales** para propiciar la Participación Ciudadana y la Transparencia Institucional.
- **Fortalecimiento de las Soluciones** de Gobierno Electrónico ya utilizadas por el Gobierno Regional de Arequipa.
- **Diseñar e implementar** sistemas de información y mecanismos que permitan contar con información consolidada de todas las Unidades Orgánicas de la Sede Presidencial, Gerencias Regionales Sectoriales, Órganos Desconcentrados y Descentralizados que formen parte del Gobierno Regional de Arequipa; con acceso confiable y oportuno a la información de la comunidad.
- **Reingeniería de Procesos.** Implementación de Normas, Estándares y Buenas Prácticas.
- **Programas de Capacitación** al Personal del Gobierno Regional de Arequipa en TICs para Promover la formación de gestores TIC y funcionarios públicos que, con herramientas tecnológicas de gestión de información y conocimiento, puedan diseñar y ofrecer mejores servicios públicos.



- **Desarrollar una plataforma integral de servicios de calidad**, de fácil acceso y administrada eficientemente.
- **Promoción y difusión** de los servicios brindados en forma electrónica por el Gobierno Regional de Arequipa
- **Convenios** con Entidades Educativas y otros Socios Estratégicos
- **Desarrollar / Incorporar TIC** que contribuyan a la "mejora y variedad" de servicios públicos de calidad (automatización de la gestión interna, servicios públicos en línea, otros).

12. Las Políticas Públicas relativas a las TICS

Para el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico se han definido un conjunto de políticas, sobre las cuales se implementarán las acciones relacionadas al logro de objetivos asociados.

Este conjunto de políticas son de aplicación dentro de lo que constituye la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658, y son consideradas dentro de los alcances que constituyen las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

Las políticas para el desarrollo del Gobierno Electrónico son las siguientes:

- a) Acercar los servicios de información y/o servicios en línea, que proporcionan las instituciones públicas, a los ciudadanos, desarrollando proyectos estratégicos de Gobierno Electrónico que se constituyan en proyectos emblemáticos que demuestren las ventajas del uso de la tecnología como medio eficaz para la reducción de los tiempos y costos - asociados a procesos de innovación de prácticas y de simplificación administrativa.
- b) Mejorar los procesos y marco legal de la Administración Pública que permita hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario, para 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.
- c) Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada, para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de la implementación de iniciativas de Gobierno Electrónico en particular, con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas.
- d) Administrar el proceso de inducción, administración del cambio, aprendizaje y capacitación a la población excluida del uso de las TICs, de forma que permita su inserción como potenciales usuarios de los servicios proporcionados por el Estado, preservando su herencia cultural, lingüística y tradicional autóctona y promoviendo la generación de recursos y contenidos locales que difundan la riqueza cultural de nuestros pueblos.



- e) Generar capacidades en el uso de las nuevas tecnologías, en colaboración con empresas privadas, que permitan potenciar la generación de recursos humanos calificados, que coadyuven al desarrollo del país, mediante la investigación, planificación y desarrollo de las TICs, generando agendas de gobiernos, regionales, y locales en los ámbitos, administrativo, educativo y empresarial como base del proceso de modernización de la Gestión Pública.

13. La internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico de la Entidad

La Internet es el principal medio para poder desarrollar el Gobierno Electrónico en una institución, motivo por el cual es importante determinar los siguientes principios para orientar la estrategia a seguir:

- **Equidad** en el que todos los ciudadanos deben de tener acceso a la información o acceso a los servicios provistos en forma electrónica por el Gobierno Regional de Arequipa, no importando dónde o quién y a qué hora lo requiere.
- **Amigabilidad** El acceso a la información electrónica provista por el Gobierno Regional de Arequipa a través de Internet debe ser fácil de usar, simple y sencilla para los ciudadanos.
- **Seguridad:** el Gobierno Regional de Arequipa debe de disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen el derecho a la privacidad de las personas, en el acceso a información y las transacciones que realice.
- **Renovador** Establecer en el Gobierno Regional de Arequipa una nueva forma de operar, rediseñando, creando y modificando procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **Conveniente** El beneficio que obtenga el ciudadano al buscar información o un servicio mediante el Gobierno Electrónico debe ser superior al que recibiría en forma presencial.
- **Cobertura Nacional** Las transacciones deben de realizarse desde cualquier parte del país, y eventualmente desde el extranjero, por lo que los servicios deben diseñarse teniendo presente esta consideración.
- **Participación del sector privado** debe de participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación a funcionarios y ciudadanos.



14. Definición de Metas

- a) **Meta 1:** Creación de la Gerencia Regional de Gestión del Conocimiento y Tecnología la cual tendrá a su cargo el Gobierno Electrónico en el ámbito del Gobierno Regional de Arequipa.
- **Proyecto 1.1** Conformar el Comité Estratégico de Tecnología de Información
 - **Proyecto 1.2** Talleres de inducción del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico y talleres anuales de revisión de los planes.
- b) **Meta 2:** Generar una arquitectura de sistema de información estandarizada / integrada para el acceso confiable y oportuno a la información clave del sector
- **Proyecto 2.1** Rediseño de los Portales Web de las diferentes unidades orgánicas, Gerencias Regionales sectoriales y Sede Presidencial del Gobierno Regional de Arequipa para fortalecer un único portal institucional con un conjunto de portales para las dependencias con un diseño estandarizado en un lapso no menor a 2 años.
 - **Proyecto 2.2** Renovación tecnológica de la Intranet implementando un nuevo diseño en un plazo no mayor a 1 año.
- c) **Meta 3:** Mejora en la Prestación de Servicios de la entidad.
- **Proyecto 3.1** Incorporar herramientas TIC que contribuyan a la eficiencia de las operaciones, programas y proyectos del Gobierno Regional de Arequipa.
 - **Proyecto 3.2** Mejoras al Portal Web institucional www.regionarequipa.gob.pe como punto de entrada único a los principales servicios brindados por la institución.
 - **Proyecto 3.3** Automatización del Archivo Regional de Arequipa para una mejor conservación, seguridad, defensa, incremento y servicio del patrimonio documental existente en la Región de Arequipa, se hace necesaria la creación de un software para el manejo de esta valiosa documentación la cual será digitalizada mediante mecanismos que vayan acorde con la tecnología.
- d) **Meta 4:** Transparencia en los actos del Gobierno.
- **Proyecto 4.1** Incremento en el uso de Redes Sociales para desarrollar una comunicación más interactiva del Gobierno Regional de Arequipa con la ciudadanía



e) **Meta 5: Acceso a los mercados.**

- **Proyecto 5.1** Implementación del Sistema Estadístico Regional Georeferenciado, basado en el desarrollo de un Sistema de Información Geográfico (SIG), como instrumento tecnológico para apoyar las actividades en las áreas de salud, empleo, educación, agricultura. Comercio. turismo y otros, pertenecientes a las Gerencias Regionales del Gobierno Regional de Arequipa; aplicándolo a los indicadores de cada una de las respectivos sectores.
- **Proyecto 5.2** Implementación del sistema de Oferta de Proyectos para la empresa privada que será una guía especializada y permanentemente actualizada de los proyectos económico-productivos que se formulan en nuestra Región.
- **Proyecto 5.3** Implementación de una Feria virtual para la pequeña y mediana empresa, la cercanía física no es la única garantía de negocios, sobre todo si se busca el mercado internacional; para difundir los servicios y productos arequipeños de la pequeña y mediana empresa en el exterior. El Gobierno Regional de Arequipa diseñara, desarrollara y mantendrá el portal de la Región, cuya principal virtud será acoger al pequeño y mediano empresariado que no cuente con los recursos para vender sus productos en el extranjero para lo cual expondrán en quioscos virtuales, donde colocarán información como fotos, stock, precios, correos de contacto y enlaces a páginas propias y alguna otra información de interés.
- **Proyecto 5.4** Plataforma Electrónica para la Gerencia Comercio Exterior y Turismo – Arequipa es una plataforma virtual para integrar casi todos los procesos de la GRCEC virtualmente, como son capacitación, formalización, calidad del servicio, asistencia técnica y otros.

f) **Meta 6: Gestión de los trámites internos.**

- **Proyecto 6.1** Facilitar a través de una Intranet el acceso compartido a información y otros recursos propios de la organización, en este caso el Gobierno Regional Arequipa, así como posibilitar actividades tales como el trabajo en grupo; mediante radio enlace es posible interconectar las oficinas físicamente distantes de la sede Presidencial del Gobierno Regional Arequipa, utilizando la red pública en conjunto con mecanismos de seguridad tales como la encriptación, para entrelazar diferentes segmentos de la intranet.



g) **Meta 7:** Integración de los Sistemas de Información.

- **Proyecto 7.1** Impulsar la integración de los sistemas de información orientados a soportar los servicios al ciudadano con las Unidades Orgánicas de la Sede Presidencial, Gerencias Regionales Sectoriales, Órganos Desconcentrados y Descentralizados que formen parte del Gobierno Regional de Arequipa aprovechando las fortalezas de cada uno de ellas respecto a la disposición de información específica.

h) **Meta 8:** Mejoramiento de las capacidades humanas.

- **Proyecto 8.1** Capacitación a los trabajadores del Gobierno Regional de Arequipa en conocimientos sobre tecnologías de la información y comunicaciones (TICs).
- **Proyecto 8.2** Inducción a los Funcionarios y Jefes de Oficina del Gobierno Regional de Arequipa sobre las principales tecnologías de la información y comunicaciones utilizadas en la actualidad
- **Proyecto 8.3** Capacitación a los trabajadores del Gobierno Regional de Arequipa en el uso de herramientas de Software Libre.

i) **Meta 9:** La firma digital.

- **Proyecto 9.1** Digitalización de documentos para la Gestión Administrativa de todas las dependencias del Gobierno Regional de Arequipa.
- **Proyecto 9.2** Implementación de la Firma digital en la documentación interna del Gobierno Regional de Arequipa.

j) **Meta 10:** Disminución de la Brecha Digital.

- **Proyecto 10.1** Impulsar el empoderamiento tecnológico en el Gobierno Regional de Arequipa.



15. Recursos y Presupuesto

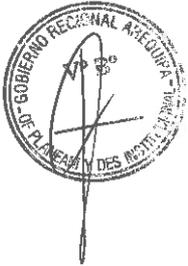
	Proyecto	Unidad Orgánica	Recursos	Costos (*) Aprox. (S/.)			
				2012	2013	2014	2015
1.1	Conformar el Comité Estratégico de Tecnología de Información	Oficinas De Planeamiento del GRA	Propios	2 000			
1.2	Talleres de inducción y de revisión del PEGE	Oficinas de Planeamiento y Recursos Humanos del GRA	Propios	10 000	10 000	10 000	10 000
2.1	Rediseño de los Portales Web de las dependencias del GRA	Áreas de Informática del GRA	Propios	15 000	10 000	10 000	10 000
2.2	Renovación tecnológica de la Intranet	Todas Las Unidades	Propios	10 000	10 000	10 000	10 000
3.1	Incorporar herramientas TIC	Todas Las Unidades	Propios	25 000	25 000	25 000	25 000
3.2	Mejoras al Portal Web regionarequipa.gob.pe	Todas Las Unidades	Propios	10 000	10 000	10 000	10 000
3.3	Automatización del Archivo Regional de Arequipa	Todas Las Unidades	Propios	500 000	500 000		
4.1	Incremento en el uso de Redes Sociales	Todas Las Unidades	Propios	20 000	20 000	20 000	20 000
5.1	Sistema Estadístico Regional Georeferenciado	O.R.P.P.O.T.	Propios - CINR	100 000	50 000	50 000	50 000
5.2	Sistema de Oferta De Proyectos Para La Empresa Privada	Gerencias Regionales de Trabajo y Producción	Propios	20 000	20 000	20 000	20 000
5.3	Feria Virtual Para La Pequeña Y Mediana Empresa	Gerencia Regional de Producción	Propios	20 000	20 000	20 000	20 000
5.4	Plataforma Electrónica para la GRCEP	Gerencia Comercio Exterior y Turismo	PNUD	500 000			
6.1	Intranet del Gobierno Regional de Arequipa	Todas Las Unidades	Propios	20 000	20 000	20 000	20 000
7.1	Integración de los sistemas de información	Todas Las Unidades	Propios	250 000			
8.1	Capacitación a trabajadores del GRA en TICs	Todas Las Unidades	Propios	100 000			
8.2	Inducción a funcionarios y jefes del GRA sobre TICs	Todas Las Unidades	Propios	100 000	20 000	20 000	20 000
8.3	Capacitación a trabajadores en el uso de herramientas de Software Libre.	Todas Las Unidades	Propios	100 000	100 000	100 000	100 000
9.1	Digitalización de documentos para la Gestión Administrativa de todas las dependencias del Gobierno Regional de Arequipa.	Todas Las Unidades	Propios	500 000	500 000		
9.2	Implementación Firma digital en la documentación interna del GRA	Todas Las Unidades	Propios	150 000	150 000		
10.1	Empoderamiento tecnológico en el GRA	Todas las consideradas en la Estructura Orgánica	Propios	2000 000	2000 000	2000 000	2000 000



16. Adopción de Estándares

A continuación se presentan las normas que definen estándares que deben de implementarse en los procesos de desarrollo del Gobierno Electrónico:

- Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM: Aprueban uso obligatorio de la norma técnica peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. Procesos del Ciclo de Vida del Software. 1ª edición" en entidades del Sistema Nacional de Informática"
- Resolución Ministerial N° 224-2004-PCM: Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2004 EDI. Tecnología de la Información: Código de Buenas Prácticas para la gestión de la Seguridad de la Información .. 1ª Edición. " en entidades del Sistema Nacional de Informática
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado
- LEY N° 27269, Ley de Firmas Y Certificados Digitales
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM Aprueban Reglamento de la Ley de Firmas Y Certificados Digitales. 19/07/2008.



17. Plan de Acción

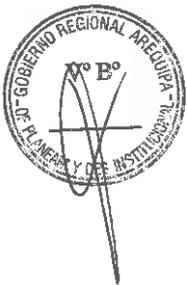
Proyecto	2012				2013				2014				2015			
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.
1.1 Conformar el Comité Estratégico de Tecnología de Información																
1.2 Talleres de inducción y de revisión del PEGE																
2.1 Rediseño de los Portales Web de las dependencias del GRA																
2.2 Renovación tecnológica de la Intranet																
3.1 Incorporar herramientas TIC																
3.2 Mejoras al Portal Web regionarequipa.gob.pe																
3.3 Automatización del Archivo Regional de Arequipa																
4.1 Incremento en el uso de Redes Sociales																
5.1 Sistema Estadístico Regional Georeferenciado																
5.2 Sistema de Oferta De Proyectos Para La Empresa Privada																
5.3 Feria Virtual Para La Pequeña Y Mediana Empresa																
5.4 Plataforma Electrónica para la GRCEP																
6.1 Intranet del Gobierno Regional de Arequipa																
7.1 Integración de los sistemas de información																
8.1 Capacitación a trabajadores del GRA en TICs																
8.2 Inducción a funcionarios y jefes del GRA sobre TICs																
8.3 Capacitación a trabajadores en el uso de herramientas de Software Libre.																
9.1 Digitalización de documentos para la Gestión Administrativa de todas las dependencias del Gobierno Regional de Arequipa.																
9.2 Implementación de la Firma digital en la documentación interna del GRA																
10.1 Empoderamiento tecnológico en el GRA																



18. Seguimiento y Evaluación

A continuación se presentan los principales indicadores para realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas:

META	INDICADOR
1	l ₁ Resolución Ejecutiva Regional que conforma el Comité Estratégico de Tecnología de Información
	l ₂ Número de Talleres de inducción y de revisión del PEGE
2	l ₃ Número de Portales rediseñados de las dependencias del GRA
	l ₄ Número de Unidades Organizadas incorporadas a la Intranet del GRA
3	l ₅ Número de procedimientos del TUPA automatizados
	l ₆ Número de procedimientos del TUPA procesados a través de la ventanilla única virtual.
	l ₇ Número de unidades archivísticas digitalizadas
4	l ₈ Número de comentarios positivos a través de las redes sociales
5	l ₉ Número de reportes estadísticos georeferenciados
	l ₁₀ Número de proyectos aceptados por la empresa privada
	l ₁₁ Número de visitas a la Feria Virtual
	l ₁₂ Número de procesos realizados mediante Plataforma Electrónica
6	l ₁₃ Número de registro de ingresos a la Intranet del GRA
7	l ₁₄ Número de Sistemas integrados
8	l ₁₅ Número de talleres de capacitación sobre TICs
	l ₁₆ Número de inducciones a funcionarios y jefes
	l ₁₇ Porcentaje de personal capacitado en herramientas de software libre
9	l ₁₈ Porcentaje de documentos digitalizados
	l ₁₉ Porcentaje de documentos firmados digitalmente
10	l ₂₀ Número de Unidades Orgánicas implementadas tecnológicamente



19. Conclusiones:

- El avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a nivel mundial es un proceso de transformación social que ya no tiene retorno.
- El surgimiento de nuevos paradigmas como el Gobierno Electrónico y las Redes Sociales supone la caída de esquemas ya caducos.
- Muchos de los gobiernos actuales han favorecido sus propios intereses relegando los intereses de los ciudadanos, lo que debe revertirse.
- Los ciudadanos se comportan cada vez más como clientes inteligentes en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- Los actuales ciudadanos exigen al Estado y por supuesto el Gobierno Regional de Arequipa, más transparencia, más participación activa en las decisiones que afectan su vida, una mejor gestión de los recursos que ellos mismos han generado y han puesto en manos de los gobernantes para que los administren con eficacia, eficiencia y transparencia y exigen nuevos modelos para gobernar la sociedad; exigencia que debe satisfacerse.
- Es inevitable la transformación de la Sociedad Industrial en una Sociedad basada en el Conocimiento, lo que supone una sociedad futura más justa, más humanizada y hermanada.
- Los actuales gobiernos de los diferentes niveles y por supuesto el Gobierno Regional de Arequipa, tienen en sus manos la herramienta capaz de producir esta revolución: el Gobierno Electrónico
- Los gobernantes y por supuesto el Gobierno Regional de Arequipa, ya no debe preguntarse qué hacer para formar parte de este movimiento, sino cuánto tiempo más van a perder antes de integrarse a él.

