



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 032-2014/DP

Lima, 25 AGO. 2014

VISTO:

El Proveído N° 12307 de Secretaría General recaído en el Memorando N° 132-2014-DP/OTIT que adjunta el proyecto del "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2014, elaborado por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, a fin que se elabore el proyecto de resolución que apruebe la formulación, registro y evaluación del referido Plan;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley N° 29882, y mediante Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM publicado con fecha 14 de enero de 2011, en el Diario El Peruano, se aprobó como actividad permanente la "Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las Entidades de la Administración Pública" y su respectiva Guía de Elaboración;

Que, en la citada Resolución Ministerial, se señala que el Plan Operativo Informático (POI) constituye un instrumento de gestión de corto plazo, el cual permite definir las actividades informáticas de las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática en sus diferentes niveles;

Que, en ese sentido, el artículo 4° de la Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM menciona que las entidades a que se refiere el artículo 3° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, deberán registrar cada año fiscal en la página web del Portal del Estado Peruano, el Plan Operativo Informático, en adelante POI;

Que, la precitada "Guía para la Elaboración, Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las Entidades de la Administración Pública", en adelante la Guía de Elaboración, tiene como finalidad normar los procedimientos y lineamientos técnicos para la Formulación Anual del POI de las entidades de la Administración Pública con el Plan Estratégico Institucional, el "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana" y la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico; así como establecer los mecanismos técnicos para la elaboración y registro de la Evaluación Anual del POI de las entidades de la Administración Pública, bajo un esquema organizado, propiciando el cumplimiento oportuno de las actividades y proyectos programados;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el literal a) del numeral 4.2 del Título IV De los Procedimientos, la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo será la encargada de formular, registrar y evaluar el respectivo POI de la Entidad; asimismo, se señala en el literal b) del citado Título IV señala que la aprobación de la formulación, registro y evaluación del POI se realizará por la máxima autoridad de la entidad;





Defensoría del Pueblo

Que, al respecto, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo establece que el Defensor del Pueblo representa a la entidad; y el literal d) del artículo 7° de dicho Reglamento dispone que es función del Defensor del Pueblo, emitir resoluciones defensoriales y administrativas;

Que, mediante el documento de visto, se solicita que se apruebe el proyecto del "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2014, el mismo que ha sido elaborado por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, siguiendo los procedimientos y mecanismos técnicos para su elaboración, formulación y evaluación señalados en la Guía de Elaboración;

Que, en consecuencia, es necesario aprobar el "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2014, propuesto por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, a fin que se realice la formulación, registro y evaluación del referido POI de la Entidad;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de la oficina de Asesoría Jurídica;

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 6° y los literales d) y q) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP; de conformidad con lo señalado por el artículo 4° de la Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM, que aprueba la Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las entidades de la Administración Pública; así como su respectiva Guía de Elaboración; en concordancia con lo dispuesto por los literales a) y b) del numeral 4.2 del Título IV De los Procedimientos de la Guía de Elaboración; y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 004-2011/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2014, propuesto por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, el mismo que consta de veintiséis (26) páginas y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER que la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones realice el registro y posterior evaluación del "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2014 en el Portal del Estado Peruano;

Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal de Institucional de la Entidad.

Regístrese y comuníquese.

Eduardo Vega Luna
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)



Defensoría del Pueblo

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO

OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

2014



PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO 2014



Defensoría del Pueblo

I. Misión de la Dirección o Gerencia Informática

Brindamos soluciones tecnológicas e información oportuna y confiable, coadyuvando a la optimización de los procesos, apoyando a los objetivos institucionales, fomentando el trabajo en equipo y manteniendo la alta disponibilidad de nuestros servicios a nivel nacional e internacional en beneficio de las personas.

II. Visión de la Dirección o Gerencia Informática

Liderar la innovación y desarrollo de soluciones tecnológicas en la integración de los servicios que brinda el Estado, contribuyendo a la consolidación de una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible, posicionándonos como un referente a nivel nacional.



PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO 2014



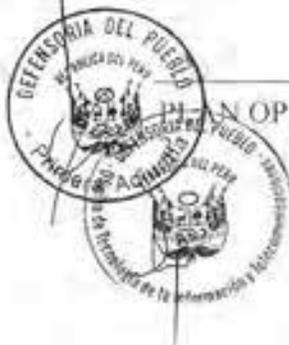
Defensoría del Pueblo

III. Situación Actual - Localización y dependencia estructural y/o funcional

La Oficina de Tecnología de la Información es un órgano de apoyo, depende directamente de la Secretaría General.

IV. Situación Actual - Recursos Humanos

SUB - ÁREAS		
Administración de Base de Datos		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Administrador de Bases de Datos	1
Desarrollo de Sistemas		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Analista Programador Web	2
2	Jefe de Equipo	1
3	Analista Programador	2
4	Diseñador Gráfico	1
Jefe de Oficina		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de la Oficina	1
2	Secretaria	1
Redes y Telecomunicaciones		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Equipo	1
2	Asistente de Redes	0
3	Asistente de Telecomunicaciones	1
Seguridad de la Información		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Seguridad de la Información	1
Soporte Técnico		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Soporte Técnico	3
2	Jefe de Equipo	1



PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO 2014



Defensoría del Pueblo

V. Situación Actual - Recursos Tecnológicos e Informáticos existentes

a) Hardware

N°	HARDWARE	CANTIDAD
Servidores		
1	AMD Opteron rackeables 1 procesador, 4GB RAM	2
2	DELL Power Edge 1400 SC, 1 procesador pentium III, 2 GB RAM	3
3	HP Proliant ML150, 1 procesador Intel Xeon, 2 GB RAM	1
4	HP, 1 procesador quad core, 8GB RAM	2
5	Power Edge 1950 DELL, procesador dual Core, 2 GB RAM	1
6	Power Edge 2950 DELL, 2 procesadores dual core, 4 GB de RAM	6
7	Power Edge 2970 DELL, 1 procesador quad core, 8GB RAM	1
8	Servidor DELL PowerEdge R510	1
9	Servidor DELL PowerEdge R710	1
Impresoras		
10	inyección de tinta	102
11	láser de red	142
12	matriciales	4
Otros		
13	Central Telefonica IP Xorcom	14
14	Firewall DFL 800 Dlink	6
15	Radios enlace Tránseo TR5 plus 5.7 -5.8 GHZ	8
16	Storage DELL Power Vault 3600F	1
17	switches Alcatel omnistack	10
18	Switches Core ALCATEL OmniSwitch 6800	4
18	Switches dlink	34
20	UTM Fortinet	24



PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO 2014



Defensoría del Pueblo

b) Software

N°	SOFTWARE	CANTIDAD
Sistemas Operativos		
1	Linux centos	11
2	Linux red hat Enterprise	3
3	Windows 2003 R2 St	7
4	Windows 7	320
5	windows 8	12
6	windows vista	9
7	windows XP	560
Motores de Base de Datos		
8	Mysql	2
9	Oracle 11G SE	3
10	Postgress	2
Herramientas de Desarrollo		
11	adobe web Premium CS2	2
12	Corel Draw	3
13	Java	5
14	PHP	4
15	Power Builder	3
De Oficina		
16	MSoffice	850
Diseño de Web		
17	Adobe CS3	2
18	Frontpage	1
19	Macromedia Studio	1
Antivirus		
20	NOD32	856
Otros		
21	Enterprise architec	5
22	zimbra	1



PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO 2014



Defensoría del Pueblo

c) Conectividad

N°	CONECTIVIDAD	CANTIDAD
Switches		
1	Alcatel Core Omniswitch 6800	4
2	Alcatel Omnistack	10
3	Dlink	34
4	Dlink DES1226G	8
Wireless		
5	Access Point Dlink	70
Otros		
6	Central telefónica IP Alcatel OmniPCX	2
7	Central telefónica Xorcom XR-100	14
8	Firewall DFL210	17
9	Firewall DFL800 Dlink	6
10	UTM Fortinet	20





Defensoría del Pueblo

VI. Situación Actual - Problemática Actual DEBILIDADES

N°	LISTADO DE DEBILIDADES
1	El personal informático es insuficiente
1	El personal informático es insuficiente
3	No se cuenta con personal informático en las oficinas defensoriales y módulos de atención
4	Falta de capacitación en nuevas tecnologías.
5	No se cuenta con el apoyo de un especialista relacionado a estándares ISO, COBIT y temas de normatividad.
6	Insuficiente ancho de banda para incorporación de nuevos servicios
7	Insuficiente trabajo en equipo (islas informáticas).
8	Insuficiente documentación de los sistemas informáticos.
8	Insuficiente documentación de los sistemas informáticos.





Defensoría del Pueblo

VI. Situación Actual - Problemática Actual FORTALEZAS

Nº	LISTADO DE FORTALEZAS
1	Todas nuestras oficinas se encuentran interconectadas a nivel nacional.
2	Todas nuestras oficinas cuentan con enlaces de contingencia a nivel nacional.
3	Buena infraestructura tecnológica de comunicaciones (Sede Central).
4	Acceso a Internet en todas las oficinas a nivel nacional.
5	Comunicación telefónica interna a costo cero a nivel nacional (telefonía IP).
6	Todas las computadoras cuentan con antivirus.
7	Contamos con una herramienta de gestión tipo BSC para medir nuestra eficiencia, la eficacia en la solución de casos y la cooperación de las entidades del Estado.
8	Realizamos monitoreo de las redes y servidores a nivel nacional.
9	Licenciamiento de software formalizado.
10	Existen políticas de seguridad de la información.
11	Inventario actualizado de las computadoras a nivel nacional.
12	Contamos con todos los procesos críticos automatizados.
13	Contamos con un sistema eléctrico redundante para los equipos de comunicación y servidores.
13	Contamos con un sistema eléctrico redundante para los equipos de comunicación y servidores.
14	Contamos con una ventanilla única de atención para la presentación de quejas en línea.
15	Contamos con un parque tecnológico en constante renovación.





Defensoría del Pueblo

VI. Situación Actual - Problemática Actual AMENAZAS

Nº	LISTADO DE AMENAZAS
1	Resistencia al cambio por parte de los usuarios.
2	Insuficiente recursos para financiar la capacitación de nuevas tecnologías.
3	Falta de recursos necesarios para implantar ITIL. Mesa de ayuda.
4	Falta de recursos para financiar los contratos de personal informático y del servicio de mantenimiento.
5	Inestabilidad del servicio eléctrico en provincias.
6	Cambio ocasionales de locales.
7	Insuficiente presupuesto para implementar políticas de renovación de infraestructura tecnológica.
8	Insuficiente presupuesto para contar con el apoyo de especialistas en TIC.
9	No existe un adecuado conocimiento de los usuarios respecto a los procedimientos informáticos a nivel institucional.
10	Falta de planificación en el incremento del personal en relación a los recursos tecnológicos.





Defensoría del Pueblo

VI. Situación Actual - Problemática Actual OPORTUNIDADES

N°	LISTADO DE OPORTUNIDADES
1	Mejora de los actuales sistemas informáticos.
2	Las nuevas tecnologías.
3	Compromiso de la Alta Dirección.
4	Mayor acercamiento a las unidades orgánicas promovido por la Secretaría General.
5	Incrementar proyectos de gobierno electrónico.





Defensoría del Pueblo

VII. Alineamiento con el Plan Estratégico Institucional y Sectorial - Objetivos Sectoriales

N°

LISTADO DE OBJETIVOS

1

Contribuir al desarrollo de la institucionalidad democrática y a la vigencia de los Derechos humanos en el Perú, promoviendo la equidad de género y una actuación eficiente y transparente del Estado, que reconozca la diversidad cultural del país.





Defensoría del Pueblo

VIII. Alineamiento con el Plan Estratégico Institucional y Sectorial - Objetivos Institucionales

Nº	LISTADO DE OBJETIVOS
1	Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.
2	Contribuir a la gobernabilidad democrática.
3	Fortalecer y modernizar la organización Institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.
3	Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.





Defensoría del Pueblo

IX. Alineamiento con el Plan Estratégico Institucional y Sectorial - Objetivos Específicos

N°	LISTADO DE OBJETIVOS
1	Potenciar las competencias del personal de la OTIT.
2	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica de la Defensoría del Pueblo.
3	Implementar políticas informáticas.
4	Optimizar el servicio de atención a los usuarios de la Defensoría del Pueblo.





Defensoría del Pueblo

X. Estrategias para el logro de las metas del Plan Operativo Informático

ESTRATEGIAS

N°	LISTADO DE ESTRATEGIAS
1	Plan de Contingencias y de Continuidad Operativa
2	Plan Estratégico de TI.
3	Plan de análisis y desarrollo de sistemas informáticos.
4	Base de datos de conocimientos sobre temas defensoriales.
5	Mejora continua de la automatización de los procesos internos en beneficio del ciudadano.





Defensoría del Pueblo

XI. Programación de Actividades y/o Proyectos Informáticos

I. Denominación de la actividad o proyecto Orden 1

Proyecto Cero papeles primera fase Gestión documental interna

Descripción del proyecto

El proyecto paperless, implicará el desarrollo de una gestión electrónica total de los procesos de la Defensoría, eso significará una administración sin papeles. Este proyecto permitirá acceder electrónicamente a todas las etapas de los procesos institucionales, hacer seguimiento a los mismos, obtener indicadores, obtener estadísticas, modificar la estructura de los mismos en caso sea necesario, identificar usuarios y su performance en el uso y gestión de los mismos. Este proyecto se debe desarrollar conjuntamente con el proyecto de firma digital PKI.

TIPO:

Proyecto

TIPO DE ORIENTACION:

Orientado a la Gestión Interna

Prioridad

1

II. Datos Generales

2.1 Unidad Ejecutora

OTIT

2.2 Duración

Fec. Inicio 10/03/2014 Fec. Fin 28/11/2014

2.3 Costo Total:

0

III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto

En esta fase se implementará la firma electrónica con validez legal y toda la gestión documental interna se efectuara a través del sistema de trámite documentario.

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto

Facilitar el acceso a la documentación, eliminando la utilización de papel agilizando el manejo interno de los documentos, manteniendo su carácter legal.

IV. Meta Anual

100

V. Cobertura de Acción

Sede Central y oficinas de Lima

VI. Instituciones Involucradas

Defensoría del Pueblo

VII. Productos Finales

Con este propósito, se llevara adelante las siguientes tareas: generar un marco tecnológico, legal y procedimental adecuado que conforme la Infraestructura de oficial de Firmas Digitales del Estado Peruano, con el fin de poder utilizar esta tecnología en forma segura; capacitar/instruir a los distintos actores conforman la institución; proveer de certificados digitales a funcionarios, empleados y usuarios de la Defensoría.

PLAN OPERATIVO INFORMATICO 2014





Defensoría del Pueblo

VIII. Usuarios de Productos Finales

Todos los usuarios internos de la Institución

Usuarios:

Numero de Usuarios Beneficiados	850	Numero de Usuarios que demandan	850
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----





Defensoría del Pueblo

I. Denominación de la actividad o proyecto **Orden** **2**

Ingreso de datos por medios móviles para viajes itinerantes

Descripción del proyecto

Desarrollar una herramienta que permita mediante un dispositivo ingresar la información del ciudadano para la presentación de quejas, consultas y peticiones. Al regresar a la oficina se transmitirá toda la información recogida asignando un número de expediente de manera automática.

TIPO:

Proyecto

TIPO DE ORIENTACION:

Orientado al ciudadano

Prioridad

2

II. Datos Generales

2.1 Unidad Ejecutora:

OTIT

2.2 Duración

Fec. Inicio: 01/04/2014 Fec. Fin: 29/08/2014

2.3 Costo Total

0

III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto

Dispositivo para ingresar la información del ciudadano en la presentación de quejas, consultas y peticiones, al regresar a la oficina se transmitirá toda la información recogida asignando un número de expediente de manera automática

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Contar con una herramienta que permita el ingreso de datos de los ciudadanos en los viajes itinerantes por única vez. Estos se registrarán automáticamente cuando se detecte una conexión wi fi

IV. Meta Anual

100

V. Cobertura de Acción

A nivel nacional

VI. Instituciones Involucradas

Defensoría del Pueblo

VII. Productos Finales

Software de recojo de datos para móviles tablet con dicho software instalado Actualización a la base de datos institucional de forma automática

VIII. Usuarios de Productos Finales

Ciudadano

Usuarios:

Numero de Usuarios Beneficiados	30000000	Numero de Usuarios que demandan	30000000
---------------------------------	----------	---------------------------------	----------



PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO 2014

17





Defensoría del Pueblo

XII. Ficha Técnica para la programación de Adquisiciones Informáticas

a) Adquisición de Hardware

N°	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
Computadoras personales				
1	PCS	163000	50	Otras fuentes de la Institución
Scanner				
2	scaners de alto rendimiento	128000	8	Otras fuentes de la Institución
Otros				
3	Switches	63000	8	Otras fuentes de la Institución
4	Tablets	60000	40	Otras fuentes de la Institución
Presupuesto Total Asignado:				S/ 434,000





Defensoría del Pueblo

b) Adquisición de Equipos de Comunicación

N°	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
Switches				
1	switches	83000	8	Otras fuentes de la Institución
Presupuesto Total Asignado:				S/ 83,000





Defensoría del Pueblo

c) Adquisición de Sistemas de Seguridad en Redes y Datos

N°	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
Presupuesto Total Asignado:				S/ 0





Defensoría del Pueblo

d) Adquisición de Software

N°	SOFTWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
Presupuesto Total Asignado:				S/ 0





Defensoría del Pueblo

e) Desarrollo de Sistemas

Nº	SOFTWARE	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Presupuesto Total Asignado:			S/ 0





Defensoría del Pueblo

f) Adquisiciones de Servicios Informáticos

N°	SOFTWARE	PRESUPUESTO
Presupuesto Total Asignado:		S/ 0





Defensoría del Pueblo

g) Recursos Humanos a contratar

SUB - ÁREAS





Defensoría del Pueblo

h) Capacitación y Fortalecimiento Institucional

N°	CAPACITACION	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Presupuesto Total Asignado:			S/ 0





Defensoría del Pueblo

i) Consolidado de Proyectos a ejecutarse

Nº	PROYECTOS	PRESUPUESTO
Presupuesto Total Asignado:		S/. 0





Defensoría del Pueblo

i) Consolidado de Proyectos a ejecutarse

N°	PROYECTOS	PRESUPUESTO
Presupuesto Total Asignado:		S/. 0

