



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 035-2016/DP

Lima, 07 SET. 2016

VISTO:

El proveído de la Primera Adjuntía recaído en la Hoja de Registro N° 347 que adjunta los memorandos N° 289-2016-DP/SG, N° 0182-2016-DP/OTIT y N° 0136-2016-DP/OTIT y el documento denominado: "Evaluación de Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo 2015, presentado por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, a fin que se elabore el proyecto de resolución aprobatoria;

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 y sus modificatorias, 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, se aprobó como actividad permanente la "Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las entidades de la Administración Pública" y su Guía de Elaboración, en adelante la **GUÍA**;

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

Que, asimismo, el artículo 4° de la citada Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM dispone 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**, así como su evaluación;

Que, la **GUÍA** tiene como objetivos, 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, asimismo, de acuerdo con el literal a) del numeral 4.2 de la **GUÍA**, la Dirección de Informática de las entidades públicas, o la que haga sus veces, formulará, registrará y evaluará su respectivo **POI**;





## Defensoría del Pueblo

Que, en ese sentido, mediante Resolución Administrativa N° 015-2015/DP se aprobó el "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo 2015;

Que, a través del Memorando N° 0182-2016-DP/OTIT la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones remite a la Secretaría General el documento denominado: "Evaluación del Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo 2015, para su respectiva aprobación;

Que, por otro lado, el literal b) del numeral 4.2 de la **GUÍA**, dispone que la aprobación de la formulación, registro y evaluación del **POI** en las entidades del Gobierno Central, Regional y Local y los Organismos Autónomos, será realizada por la máxima autoridad de la entidad;

Que, al respecto, el artículo 6° del precitado 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 documento denominado: "Evaluación de Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo 2015, el mismo que ha sido elaborado por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, en el marco de lo dispuesto por la **GUÍA**;

Que, por las consideraciones expuestas, resulta procedente aprobar el mencionado documento, a fin que se realice el registro correspondiente;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de las oficinas de Asesoría Jurídica y de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones;

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 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"; en atención a lo previsto en la **GUÍA**; y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 004-2011/DP;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- APROBAR** el documento denominado: "Evaluación de Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo 2015,



## Defensoría del Pueblo

el mismo que consta de nueve (09) páginas y forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Segundo.- DISPONER** que la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones registre en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe/poi](http://www.peru.gob.pe/poi)) y comunique a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) la "Evaluación de Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo 2015.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**Eduardo Vega Luna**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO (e)**



# Defensoría del Pueblo

## EVALUACIÓN DE PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO

### OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

2015



## II. ANEXO N° 02

### FORMATO N° 01

### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA

#### a) Comparación de lo planificado vs. lo ejecutado

#### I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN

I. Denominación de la actividad o proyecto Orden 1

Proyecto Cero papeles primera fase : Gestión documental interna

#### Descripción del proyecto:

El proyecto "Cero papel", implica el desarrollo de una gestión electrónica total de los procesos de la Defensoría, eso significará una administración prácticamente sin papeles. Este proyecto permite 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.

Un convenio con RENIEC – EREP nos ha permitido coordinar la emisión de los certificados digitales para las personas que tienen jefaturas y para sus suplentes, apoyándonos en la PKI de RENIEC, que es la única con valor legal. A fines de 2015, el equipo de Desarrollo de la OTIT ya tiene un marco de desarrollo para la generación y gestión de documentos electrónicos y su firma digital. Quedan aún por desarrollar otras aplicaciones compatibles como los pedidos a Almacén y conformidades CAS, empleando el mismo mecanismo de firma electrónica con valor legal así como un programa de material audiovisual para la capacitación del personal en el uso de estos sistemas.

#### TIPO:

Proyecto

#### TIPO DE ORIENTACIÓN:

Orientado a la Gestión Interna

#### Prioridad

1

#### Indicadores de Avance:

% Anual	100	% de Cumplimiento	85
---------	-----	-------------------	----

#### Presupuesto:

Presupuesto Planificado	0	Presupuesto Ejecutado	0
-------------------------	---	-----------------------	---

#### Usuarios:

Usuarios Beneficiados	880	Usuarios que Demandan	880
-----------------------	-----	-----------------------	-----



**I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN**

**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 petitorios. al regresar a la oficina se transmitirá toda la información recogida asignando un número de expediente de manera automática.

Este proyecto no se pudo desarrollar en el 2015 por tener el escaso equipo de Desarrollo dedicado al desarrollo del Sistema de Gestión Documental (SGD+) a tiempo completo, por no contar con personal con conocimientos en desarrollo de aplicaciones en Android y por no haber destinado fondos para la adquisición de las tabletas para los viajes itinerantes.

**TIPO:**

Proyecto

**TIPO DE ORIENTACIÓN:**

Orientado al ciudadano

**Prioridad**

2

**Indicadores de Avance:**

% Anual	100	% de Cumplimiento	0
---------	-----	-------------------	---

**Presupuesto:**

Presupuesto Planificado	0	Presupuesto Ejecutado	0
-------------------------	---	-----------------------	---

**Usuarios:**

Usuarios Beneficiados <sup>1</sup>	24,420 <sup>1</sup>	Usuarios que Demandan	24,420 <sup>1</sup>
------------------------------------	---------------------	-----------------------	---------------------



<sup>1</sup>Fuente: Informe oficial 2015 de la Defensoría del Pueblo

## II. ANEXO N° 02

### FORMATO N° 01

### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA

#### CUADRO 2 : RECURSOS HUMANOS

1.- Total de personal en la Institución	880
2.- Personal con acceso a la computadora	880
3.- Personal con acceso a Internet	880
4.- Total de personal informático	15



## II. ANEXO N° 02

### FORMATO N° 01

### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA

### CUADRO 3: PRESUPUESTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA

Detalle del Presupuesto	Presupuesto
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	63,736,339
PRESUPUESTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA	2,300,070
Presupuesto asignado a actividades informáticas	
Presupuesto asignado a los proyectos.	0
Presupuesto total asignado a las adquisiciones informáticas.	165,000
Presupuesto Pasajes y viáticos mantenimiento	11,008
Presupuesto Personal CAS	341,858
Presupuesto Personal	993,818
Presupuesto Personal SMF	68,388
Gastos de Operación	720,680



## II. ANEXO N° 02

### FORMATO N° 01

### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA

#### CUADRO 4: INDICADORES

Nombre del Indicador	Indicador
Eficacia en el cumplimiento de actividades (E1)	63.75
Eficiencia en el uso de recursos (E2)	0
Cobertura del servicio (I1)	100
% Personal que accede a la tecnología (I2)	100
% del presupuesto institucional destinado a las TI (I3)	3.6
% de acciones orientadas al ciudadano (I4)	50
% de acciones orientadas a la capacitación (I5)	0
% de acciones orientadas a la gestión interna (I6)	50
Índice de atenciones realizadas (I7)	100
Productividad del área de informática (I8)	446.66



## II. ANEXO N° 02

### FORMATO N° 01

## DETERMINACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y SUGERENCIAS

Limitaciones y medidas correctivas implementadas:

#### I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN

I. Denominación de la actividad o proyecto                      Orden                      1

Proyecto Cero papeles primera fase ' Gestión documental interna

#### Descripción del proyecto:

El proyecto "Cero papel", implica el desarrollo de una gestión electrónica total de los procesos de la Defensoría, eso significará una administración prácticamente sin papeles. Este proyecto permite 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.

Un convenio con RENIEC – EREP nos ha permitido coordinar la emisión de los certificados digitales para las personas que tienen jefaturas y para sus suplentes, apoyándonos en la PKI de RENIEC, que es la única con valor legal. A fines de 2015, el equipo de Desarrollo de la OTIT ya tiene un marco de desarrollo para la generación y gestión de documentos electrónicos y su firma digital. Quedan aún por desarrollar otras aplicaciones compatibles como los pedidos a Almacén y conformidades CAS, empleando el mismo mecanismo de firma electrónica con valor legal así como un programa de material audiovisual para la capacitación del personal en el uso de estos sistemas..

#### TIPO DE ORIENTACIÓN:

Orientado a la Gestión Interna

#### LIMITACIONES

No dedicación a tiempo completo para el análisis, diseño y programación de este sistema.

#### MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS

Se concluyó con la primera versión operativa del SGD+, quedando pendiente la elaboración del material didáctico para los usuarios finales.

#### OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

Se ha llevado en paralelo, por el Jefe de Gestión Documentaria la elaboración de dos directivas, una para estandarización de documentos y otra para la implementación de las firmas electrónicas institucionalmente.



**I. DATOS PARA LA EVALUACION**

**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 petitorios. al regresar a la oficina se transmitirá toda la información recogida asignando un número de expediente de manera automática.

**TIPO DE ORIENTACIÓN:**

Orientado al ciudadano

**LIMITACIONES**

Este proyecto no se pudo desarrollar en 2015 por tener el escaso equipo de Desarrollo dedicado al desarrollo del Sistema de Gestión Documental (SGD+) a tiempo completo, por no contar con personal con conocimientos en desarrollo de aplicaciones en Android y por no haber destinado fondos para la adquisición de las tabletas para los itinerantes.

**MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS**

Se hizo las consultas con la Alta Dirección sobre la priorización de recursos humanos y el presupuesto necesario

**OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS**

La Alta Dirección vio por conveniente posponer la implementación de este proyecto, priorizando el Sistema de Gestión Documental (SGD+).



## II. ANEXO N° 02

### FORMATO N° 01

### DETERMINACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y SUGERENCIAS

Propuestas de proyectos a implementar:

#### I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN

##### I. Denominación de la actividad o proyecto

Nuevo módulo de papeletas – Concluido.

##### TIPO DE ORIENTACION:

Orientado a la Gestión Interna

##### Funcionalidad

tipo de Red

Red

##### Ámbito de Red

Intranet

##### Tipo de Desarrollo

Propios

##### Costo

0

