



## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°042-2023/DP

Lima, 17 de mayo 2023

### VISTO:

El Memorando N° 0001-2023-DP/CGD que adjunta el "Acta de Sesión N° 001-2023" de fecha 30 de marzo de 2023, el Memorando N° 0006-2023-DP/CGD que adjunta el "Acta de Sesión N° 002-2023" de fecha 10 de mayo de 2023, emitida por el Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo, el Proveído recaído en el Memorando N° 0002-2023-DP/CGD, así como el Memorando N° 0223-2022-DP/OGDPTI, el Informe N° 002-2023-DP/OPP-MOD, el Memorando N° 033-2023-DP/OPP, el Memorando N° 0032-2023-DP/OAJ, el Memorando N° 0012-2023-DP/OGDPTI, el Memorando N° 0081-2023-DP/OAJ; relacionados con la emisión de la resolución que apruebe el "Plan de Gobierno Digital 2023-2026" de la Defensoría del Pueblo; y,

### CONSIDERANDO:

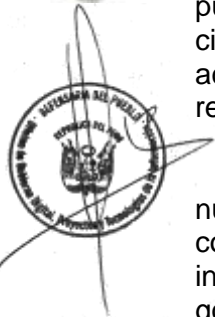
Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones y sus modificatorias;

Que, el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno;

Que, de acuerdo con el numeral 6.1 del artículo 6° del citado Decreto Legislativo N° 1412, el Gobierno Digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital;

Que, asimismo, en atención a lo dispuesto por el numeral 6.2 del artículo 6° del Decreto Legislativo N° 1412, el Gobierno Digital comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos;

Que, el numeral 4.2 del artículo 4° del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del





Defensoría del Pueblo

Decreto Legislativo N° 1412, dispone que el Comité de Gobierno Digital es el mecanismo de gobernanza a nivel institucional en las entidades públicas y es quien coordina y remite el portafolio de proyectos definido en el Plan de Gobierno Digital a la Comisión de Planeamiento Estratégico de la entidad o la que haga sus veces, para su evaluación, priorización e incorporación en sus instrumentos de gestión, tales como, el plan estratégico institucional, plan anual de contrataciones y plan operativo institucional;


Que, mediante Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, se dispuso que cada entidad de la Administración Pública debe constituir un Comité de Gobierno Digital; en ese sentido, a través de Resolución Administrativa N° 003-2019/DP, se conformó el Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo, modificado por las Resoluciones Administrativas N° 003-2020/DP y N° 022-2021/DP;

Que, los Artículos Primero y Segundo de la Resolución Administrativa N° 003-2020/DP, modificó los Artículos Tercero y Cuarto de la Resolución Administrativa N° 003-2019/DP, respectivamente, por los cuales se designó al/ a la Secretario/a General como Líder de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo y al señor Francisco Javier Neira Basso, Jefe (e) de la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información como Oficial de Seguridad de la Información de la Defensoría del Pueblo;


Que, el Artículo Segundo de la Resolución Administrativa N° 022-2021/DP, establece que son funciones del Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo, entre otras, el formular el Plan de Gobierno Digital en coordinación con los órganos, unidades orgánicas, programas y/o proyectos de la Entidad;

Que, el artículo 3° de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, por la cual se aprobaron los "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital", dispone que el Plan de Gobierno Digital se constituye en el único instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de la Administración Pública, y es aprobado por el titular de la entidad para un periodo mínimo de tres (03) años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente. Asimismo, el artículo 4° de la citada Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, dispone que las entidades de la Administración Pública elaboran el Plan de Gobierno Digital en base a dichos Lineamientos;


Que, mediante Memorando N° 0223-2022-DP/OGDPTI, el Jefe (e) de la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información, sobre el "Plan de Gobierno Digital 2023-2026" de la Defensoría del Pueblo, señaló lo siguiente: "(...) Tengo el agrado de dirigirme a usted como Líder Digital del Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo, a fin de adjuntarle la revisión más reciente del Plan de Gobierno Digital 2023-2026 para someterlo a su aprobación y a la del Comité de Gobierno Digital, para luego proceder con la respectiva publicación según lo dispuesto.";




Que, mediante Informe N° 002-2023-DP/OPP-MOD, sobre el proyecto de “Plan de Gobierno Digital 2023-2026” de la Defensoría del Pueblo, el Área de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, señaló que: “(...) De acuerdo al análisis efectuado por el Área de Modernización, se emite opinión favorable al proyecto de Plan de Gobierno Digital 2023-2026 de la Defensoría del Pueblo, el mismo que deberá ser revisado y aprobado por el Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo, con el fin que el Titular de la entidad emita la resolución de aprobación correspondiente.”;




Que, mediante los memorandos N° 0001-2023-DP/CGD y N° 0002-2023-DP/CGD, el Secretario del Comité de Gobierno Digital remitió el “Acta de Sesión N° 001-2023” de fecha 30 de marzo de 2023, en la cual se acordó aprobar el “Plan de Gobierno Digital 2023-2026” de la Defensoría del Pueblo;




Que, mediante el Memorando N° 0006-2023-DP/CGD, el Secretario del Comité de Gobierno Digital remitió el “Acta de Sesión N° 002-2023” de fecha 10 de mayo de 2023, en la cual se acordó actualizar la fecha de corte de los inventarios de hardware y software;



Que, de acuerdo a lo señalado en la parte introductoria del “Plan de Gobierno Digital 2023-2026” de la Defensoría del Pueblo, este ha sido elaborado en el marco de lo establecido en los “Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital”, y propone una cartera de proyectos que han sido alineados a los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de brindar una atención más eficiente y eficaz a la ciudadanía a través del uso intensivo de las tecnologías de la información y la mejora de los procesos de la Entidad;



Que, respecto del “Plan de Gobierno Digital 2023-2026” de la Defensoría del Pueblo, mediante Informe N° 0181-2023-DP/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica ha señalado lo siguiente: “(...) corresponde emitir el acto resolutivo que apruebe el “Plan de Gobierno Digital 2023-2026” de la Defensoría del Pueblo, propuesto por el Comité de Gobierno Digital y aprobado mediante “Acta de Sesión N° 001-2023” de fecha 30 de marzo de 2023.”;



Que, resulta necesario aprobar el “Plan de Gobierno Digital 2023-2026” de la Defensoría del Pueblo, propuesto por el Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo, el mismo que coadyuvará al desarrollo de los objetivos y acciones estratégicas de gobierno digital de la Defensoría del Pueblo;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General, de las oficinas de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información, de Gestión y Desarrollo Humano, de Asesoría Jurídica, de Planeamiento y Presupuesto, del Área de Gestión Documentaria y Archivo; y,

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 5° y el numeral 8) del artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias, y de conformidad con lo previsto en el



Defensoría del Pueblo

artículo 6° y los literales d), j) y q) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP y sus modificatorias; y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 005-2022-DP;



**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- APROBAR** el “Plan de Gobierno Digital 2023-2026” de la Defensoría del Pueblo, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) de la Presidencia del Consejo de Ministros, para los fines pertinentes.

**Artículo Tercero.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.



**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

**Eliana Revollar Añaños  
Defensora del Pueblo (e)  
DEFENSORIA DEL PUEBLO**



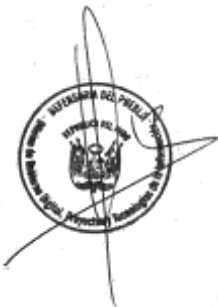


**Defensoría  
del Pueblo**

**PLAN DE GOBIERNO DIGITAL  
2023 -2026**

**Comité de Gobierno Digital**

**2023**



### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	Descripción del cambio	Versión	Responsable
01	Versión inicial	1.0	OGDPTI



## Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. BASE LEGAL .....	5
3. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD .....	7
3.1. Misión .....	7
3.2. Objetivos Estratégicos .....	7
3.3. Marco de trabajo para la identificación del enfoque de PGD.....	8
4. SITUACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA ENTIDAD .....	8
4.1. Estructura organizacional del gobierno digital y gestión de las tecnologías digitales ...	8
a) Estructura organizacional del gobierno digital .....	8
b) Gestión de las Tecnologías digitales .....	8
4.2. Infraestructura tecnológica .....	8
a) Hardware.....	8
b) Conectividad .....	12
c) Software .....	13
d) Base de Datos .....	13
e) Sistemas de Información.....	14
f) Interoperabilidad.....	18
4.3. Procesos y procedimientos de la entidad .....	18
4.4. Servicios digitales .....	19
4.5. Seguridad de la Información .....	20
5. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL .....	21
6. PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL .....	22
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	26
ANEXO A: RIESGOS DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL.....	27




## Índice de tablas


Tabla 1: Objetivo Estratégico vs. Acción Estratégica Institucional.....	7
Tabla 2: Servidores y Unidades de Almacenamiento, al 2023 .....	9
Tabla 3: Equipos de Telefonía IP, al 2023 .....	9
Tabla 4: Hardware de Networking, al 2023 (1/3) .....	10
Tabla 5: Hardware de Networking, al 2023 (2/3) .....	11
Tabla 6: Hardware de Networking, al 2023 (3/3) .....	11
Tabla 7: Equipos de Computación Personal, al 2023.....	12
Tabla 8: Enlaces de Conectividad, al 2023 .....	12
Tabla 9: Software en servidores y de Desarrollo.....	13
Tabla 10: Gestores de Bases de Datos .....	13
Tabla 11: Sistemas de Información (Desarrollo "In House").....	14
Tabla 12: Servicios Digitales.....	19
Tabla 13: Objetivos de Gobierno Digital.....	21
Tabla 14: Proyectos de Gobierno Digital.....	22




## 1. INTRODUCCIÓN




En el marco de lo establecido en los “Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital”, aprobado por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, de fecha 13 de diciembre de 2018, la Defensoría del Pueblo ha elaborado el Plan de Gobierno Digital 2023-2026, a través del cual se propone una cartera de proyectos que han sido alineados a los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de brindar una atención más eficiente y eficaz a la ciudadanía a través del uso intensivo de las tecnologías de la información y la mejora de los procesos de la Entidad.




Asimismo, es preciso señalar que, mediante Resolución Administrativa N° 022-2021/DP, de fecha 17 de junio de 2021, se actualizó la conformación del “Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo”, el cual se encuentra encargado de la formulación del Plan de Gobierno Digital (en adelante “PGD”), en coordinación con los órganos, unidades orgánicas, programas y/o proyectos de la Entidad; así como medir el progreso de su implementación; entre otras funciones.



De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, el Plan de Gobierno Digital constituye el único instrumento de gestión y planificación del gobierno digital en la Administración Pública, y es aprobado por el titular de la entidad por un periodo mínimo de tres (03) años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente.




En el presente documento, se describe el enfoque estratégico de la Entidad; la situación actual, los objetivos y los proyectos de gobierno digital de la Entidad; así como el cronograma de actividades, los riesgos y las acciones preventivas del “Plan de Gobierno Digital 2023-2026 de la Defensoría del Pueblo”.



Por último, el “Plan de Gobierno Digital 2023-2026 de la Defensoría del Pueblo” está dirigido a todo el personal que labora en la institución con el fin de que coadyuve al desarrollo de los objetivos y acciones estratégicas de gobierno digital de la Defensoría del Pueblo.

## 2. BASE LEGAL

(La lista no es exhaustiva)

- 
- Constitución Política del Perú.
  - Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
  - Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y modificatorias, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
  - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 030-2022-PCM.
  - Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y modificatorias, y su

Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital y modificatorias, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
  - Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
  - Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, que aprueba la Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales 2017 - 2021 y el Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú.
  - Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, que declara de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.
  - Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
  - Decreto Supremo N° 050-2018-PCM, que aprueba la definición de Seguridad Digital en el Ámbito Nacional.
  - Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.
  - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.
  - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, mediante el cual se aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
  - Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.
  - Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos del Líder de Gobierno Digital.
  - Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos para uso de servicios en la nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano.
  - Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2020-PCM/SEGDI, que aprueba el Protocolo Técnico de Acceso a los resultados del cuestionario nacional o triaje inicial digital nacional en el marco del cumplimiento del Decreto Supremo N° 070- 2020-PCM.
  - Resolución Administrativa N° 005-2022/DP, que aprueba el ‘Plan Estratégico Institucional 2020-2024’ de la Defensoría del Pueblo, y sus modificatorias y ampliatorias.
  - Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo y modificatorias.

### 3. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

#### 3.1. Misión

La misión de la Defensoría del Pueblo se ubica en el marco de sus

competencias y funciones establecidas en su Ley de creación o la normativa que la reglamenta, con la finalidad de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y supervisar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

La Misión es:

Defender y promover los derechos de las personas y la comunidad, con autonomía y énfasis en los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad, mediante la supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado.



### 3.2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos institucionales correspondientes al Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la Defensoría del Pueblo están enmarcados en los pilares de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.

Al respecto, el Plan de Gobierno Digital 2020 - 2024 de la Defensoría del Pueblo se alinea con el objetivo y acción estratégicos institucionales del Plan Estratégico Institucional referido en el párrafo precedente, presentado en la Tabla 1.

Tabla 1: Objetivo Estratégico vs. Acción Estratégica Institucional

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Acción Estratégica Institucional (AEI)
<b>OEI 04:</b> Promover la Modernización de la Gestión Institucional.	AEI 04.01: Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2020-2024

El enfoque estratégico de gobierno digital de la Entidad debe tener como eje central a la persona como usuario de los servicios de la Defensoría del Pueblo, siendo la base fundamental para el despliegue exitoso de la estrategia de gobierno digital de la Defensoría del Pueblo.

### 3.3. Marco de trabajo para la identificación del enfoque de PGD

Como perspectiva principal, en base a los procesos de gestión de la Defensoría del Pueblo, se debe determinar y desplegar servicios que generen valor público, tanto orientados al ciudadano como a la gestión propia de la Entidad, aportando a los objetivos institucionales.

## 4. SITUACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA ENTIDAD



Esta sección permite conocer la situación actual del gobierno digital en la Defensoría del Pueblo, basado en los servicios y procesos de la entidad, el estado de la infraestructura tecnológica (software, hardware, servicios y otros), roles y estructuras organizativas para la gestión de las tecnologías digitales.



#### 4.1. Estructura organizacional del gobierno digital y gestión de las tecnologías digitales



##### a) Estructura organizacional del gobierno digital

El artículo 9º del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, establece la creación del rol del Líder de Gobierno Digital en las entidades de la administración pública, precisando que el Líder de Gobierno Digital coordina con el Líder Nacional de Gobierno Digital los objetivos, acciones y medidas para la transformación digital y despliegue del gobierno digital en la Entidad.

Mediante Resolución Administrativa N° 022-2021/DP, de fecha 17 de junio de 2021, se actualiza la conformación del Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo.

##### b) Gestión de las Tecnologías digitales

La Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información cuenta con personal que atiende los siguientes temas:

- Desarrollo de Sistemas
- Redes y comunicaciones
- Soporte Técnico
- Seguridad de la Información

#### 4.2. Infraestructura tecnológica

##### a) Hardware

*Tabla 2: Servidores y Unidades de Almacenamiento, al 2023*

SERVIDORES Y UNIDADES DE ALMACENAMIENTO, al 2023					
Ítem	Nombre del Servidor	Marca	Modelo	Año	Soporte   Garantía
1	Servidor Glassfish	HP	Proliant DL180G6	2009	NO
2	Servidor Linux Backup	HP	Proliant DL385	2006	NO
3	Servidor VideoConferencia Avaya	HP	Proliant DL120G7	2013	NO
4	Nagios-OSECC - principal	DELL	PRECISION 390	2007	NO
5	FTP + CAU	DELL	PRECISION 390	2007	NO
6	Servidor Virtual 01 - Antiguo	DELL	Power Edge R720	2013	NO
7	Servidor Backups - Repotenciado	DELL	Power Edge R720	2013	NO

SERVIDORES Y UNIDADES DE ALMACENAMIENTO, al 2023					
Ítem	Nombre del Servidor	Marca	Modelo	Año	Soporte   Garantía
8	Servidor Grid	DELL	Power Edge R720	2014	NO
9	Servidor Virtual 05 - Antiguo	DELL	Power Edge R730	2015	NO
10	Servidor SGD	DELL	Power Edge R730	2015	NO
11	Servidor Web	DELL	Power Edge R730	2015	NO
12	Servidor Cloud Optical N.	DELL	Power Edge R730	2015	NO
13	Servidor Virtual 03 - Antiguo	DELL	Power Edge R720	2013	NO
14	Monitoreo	Lenovo	Thinkcenter M81	2012	NO
15	PC Sistell	DELL	PRECISION 390	2007	NO
16	Servidor Zimbra	DELL	Power Edge R730	2015	NO
17	Servidor Fileserver - Repotenciado	DELL	Power Edge R710	2011	NO
18	Servidor Firewall Principal	DELL	Power Edge R510	2011	NO
19	Firewall Optical	VASTEC	workstation CORE i9 1900k	2021	SI
20	Servidor sysSID	DELL	PowerEdge R740	2018	SI
21	Servidor Virtualizacion 3	DELL	POWER EDGE R7 40	2020	SI
22	Storage UNITY	DELL	EMC UNITY 300	2019	SI
23	Servidor Virtualizacion 1	DELL	POWEREDGE R740	2019	SI
24	Servidor Virtualizacion 2	DELL	POWEREDGE R740	2019	SI
25	Servidor Oracle Principal	DELL EMC	POWER EDGE R740	2020	SI
26	Servidor Oracle secundario	DELL EMC	POWER EDGE R740	2021	SI
27	Nagios 4	VASTEC	STATIONPRO	2019	SI
28	SIAF	VASTEC	STATIONPRO	2019	SI
29	OSSEC 2	LENOVO	M92P INTEL CORE	2013	NO
30	Firewall VPN	VASTEC	workstation CORE i9 1900k	2021	SI
31	Servidor Nube_backup	HP	Prodesk 600G3	2017	NO
32	Servidor de Aplicaciones	DELL EMC	POWER EDGE R750	2022	SI

Fuente: Redes y Telecomunicaciones - OGDPTI

Tabla 3: Equipos de Telefonía IP, al 2023

EQUIPOS DE TELEFONÍA IP, al 2023									
Ítem	Descripción	Nombre del Equipo	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Sistemas PBX de Telefonía IP	C.T. Lima	--	--	--	SANGOMA	--	--	--
2		C.T. Piura	--	--	--	--	--	--	--
3		C.T. Cajamarca	--	--	--	--	--	--	--
4		C.T. Huaraz	--	--	--	--	--	--	--
5		C.T. Arequipa	--	--	--	--	--	--	--
6		C.T. Cusco	--	--	--	--	--	--	--
7		C.T. Huánuco	--	--	--	--	--	--	--
8		C.T. Junín	--	--	--	--	--	--	--
9		C.T. Ayacucho	--	--	--	--	--	--	--
10		C.T. Trujillo	--	--	--	--	--	--	--
11		C.T. Tarapoto	--	--	--	--	--	--	--
12		C.T. Lambayeque	XORCOM	--	--	--	--	--	--
13		C.T. Ucayali	--	--	--	SANGOMA	--	--	--

Fuente: Redes y Telecomunicaciones - OGDPTI

**Tabla 4: Hardware de Networking, al 2023 (1/3)**

HARDWARE DE NETWORKING, AL 2023 (1/3)										
Ítem	Descripción	Edificio	Pisos	2017	2018	2019	2020	2021 - 2023	Años de Antigüedad	Soporte   Garantía
1	Switch - Equipos que permiten la conexión a la red	Azángaro	Piso 9	--	--	--	--	--	15	No
2			Piso 8	--	--	--	--	--	9	No
3			Piso 7	--	--	--	--	--	9	No
4			Piso 6	--	--	--	--	--	9	No
5			Piso 5 (02 sw)	--	--	--	--	--	9	No
6				--	--	--	Alcatel	--	3	Si
7			Piso 4	--	--	--	--	--	9	No
8			Piso 3 (02 sw)	--	--	--	--	--	9	No
9				--	--	--	--	--	9	No
10			Piso 2	--	--	Alcatel	--	--	9	No
11			Piso 1	--	--	--	--	--	9	No
12			Core B (02 sw)	--	Alcatel	--	--	--	5	Si
13		--		Alcatel	--	--	--	5	Si	
14		Ucayali	Sótano	--	--	--	Alcatel	--	3	Si
15			Piso 1	--	--	--	--	--	12	No
16			Mezzanine	--	--	--	--	--	13	No
17			Piso 2 – policiales (02 sw)	--	--	--	--	--	13	No
18				--	--	--	--	--	12	No
19			Piso 2 – pasadizo	--	--	--	--	--	12	No
20			Piso 3 (03 sw)	--	--	--	--	--	13	No
21				--	--	--	--	--	13	No
22				--	--	--	--	--	13	No
23			Core A (02 sw)	--	Alcatel	--	--	--	5	Si
24				--	Alcatel	--	--	--	5	Si
25		Switch Enlace Lima	--	--	--	--	--	15	No	
26	Balancedador de carga		--	--	Alcatel	--	--	4	Si	
27		Caucato	Sótano	--	--	--	--	--	15	No

**Fuente: Redes y Telecomunicaciones – OGDPTI**
**Tabla 5: Hardware de Networking, al 2023 (2/3)**

HARDWARE DE NETWORKING, AL 2023 (2/3)									
Ítem	Descripción	Oficinas desconcentradas	2017	2018	2019	2020	2021-2023	Años de Antigüedad	Soporte   Garantía
1	Switch - Equipo que permite la conexión a la red	Amazonas	--	--	--	--	--	16	No
2		Ancash (Huaraz)	--	--	--	--	--	8	No
3		Andahuaylas (Apurímac)	--	--	--	--	--	16	No
4		Apurímac (Abancay)	--	--	--	--	--	16	No
5		Arequipa	--	--	DLINK	--	--	4	Si
6		Ayacucho	--	--	DLINK	--	--	4	Si
7		Cajamarca	--	--	--	--	--	8	No
8		Chimbote (Ancash)	--	--	--	--	--	8	No
9		Cusco	--	--	DLINK	--	--	8	No

10	Huancavelica	--	--	--	--	--	8	No
11	Huánuco	--	--	--	--	--	8	No
12	Huanta	--	--	--	--	--	16	No
13	Ica	--	--	DLINK	--	--	4	Si
14	Iquitos (Loreto)	--	--	--	--	--	8	No
15	Jaén (Cajamarca)	--	--	--	--	--	8	No
16	Juliaca (Puno)	--	--	--	--	--	16	No
17	Junín (Huancayo)	--	--	--	--	--	8	No
18	La Libertad (Trujillo)	--	--	--	--	--	8	No
19	La Merced (Junín)	--	--	--	--	--	16	No
20	Lambayeque (Chiclayo)	--	--	--	--	--	8	No
21	Madre de Dios (Pto. Mdo.)	--	--	--	--	--	16	No
22	Moquegua	--	--	--	--	--	8	No
23	Pasco	--	--	--	--	--	8	No
24	Piura	--	--	DLINK	--	--	4	Si
25	Puno	--	--	--	--	--	8	No
26	Puquio (Ayacucho)	--	--	--	--	--	16	No
27	San Martín (Moyobamba)	--	--	--	--	--	16	No
28	Satipo (Junín)	--	--	--	--	--	16	No
29	Tacna	--	--	--	--	--	16	No
30	Tarapoto (San Martín)	--	--	--	--	--	8	No
31	Tingo María (Huánuco)	--	--	--	--	--	17	No
32	Tumbes	--	--	--	--	--	8	No
33	Ucayali (Pucallpa)	--	--	--	--	--	8	No

Fuente: Redes y Telecomunicaciones – OGDPTI

Tabla 6: Hardware de Networking, al 2023 (3/3)

HARDWARE DE NETWORKING, al 2023 (3/3)					
Ítem	Oficinas desconcentradas	Marca	Año Adquisición	Años de Antigüedad	Soporte   Garantía
1	Lima Norte	Alcatel	2008	15	No
2	Callao	Alcatel	2008	15	No
3	Lima Este	Alcatel	2008	15	No
4	Lima Sur	Alcatel	2010	13	No

Fuente: Redes y Telecomunicaciones – OGDPTI

Tabla 7: Equipos de Computación Personal, al 2023

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN PERSONAL, al 2023									
Descripción	>= 2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Computadoras de escritorio	537	10	108	147	71	8	7	1	889
Computadoras portátiles	56	0	9	4	11	166	154	21	421
Computadoras todo en uno	0	0	0	0	0	0	0	20	20
Impresoras láser	118	0	1	7	7	3	0	0	136
Multifuncionales	15	2	4	10	23	5	2	4	65

Fuente: Soporte Técnico – OGDPTI

## b) Conectividad

Tabla 8: Enlaces de Conectividad, al 2023

VPN Nacional - servicio de Interconexión a Nivel Nacional				
PERIODO	Ancho de banda (subida y bajada)			Detalles
	VSAT - inalámbrica	Cobre	Fibra Óptica	
2020 - 2022	--	--	7Mbps	33 sedes Defensoriales

Internet seguro para provincia - servicio de Interconexión a Nivel Nacional				
PERIODO	Ancho de banda (subida y bajada)			Detalles
	VSAT - inalámbrica	Cobre	Fibra Óptica	
2020 - 2022	--	--	12Mbps	25 sedes Defensoriales

Speedy local (provincia)				
PERIODO	Ancho de banda			Detalles
	VSAT - inalámbrica	Cobre	Fibra Óptica	
2021	--	2Mbps	--	08 sedes Defensoriales

Enlace de datos conos de Lima y Callao				
PERIODO	Ancho de banda (subida y bajada)			Detalles
	VSAT - inalámbrica	Cobre	Fibra Óptica	
2021 - 2022	--	--	5Mbps	Lima Norte
2021 - 2022	--	--	5Mbps	Lima Sur
2021 - 2022	--	--	5Mbps	Lima Este
2021 - 2022	--	--	5Mbps	Sede Callao

Fuente: Redes y Telecomunicaciones – OGDPTI

SERVICIO DE INTERNET - SEDE CENTRAL				
PERIODO	Ancho de banda (subida y bajada)			Detalles
	VSAT - inalámbrica	Cobre	Fibra Óptica	
2021 - 2022	50Mbps	--	--	Servicio dedicado de Internet Secundario
2021 - 2022			50Mbps	Servicio dedicado de Internet Principal

### c) Software

Tabla 9: Software en servidores y de Desarrollo

SOFTWARE EN SERVIDORES Y DE DESARROLLO			
N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad Requerida
1	Sistema Operativo Linux Red Hat	4	0
2	Modelador UML – Enterprise Architect	6	0
3	Power Builder v12.6	2	0
4	Graphon Go-global (120 conexiones)	1	0
5	Gestor Documental Laser Fiche	1	0
6	Servidores de Aplicaciones Glassfish	5	0
7	Servidor de Aplicaciones Wildfly	1	0

SOFTWARE EN SERVIDORES Y DE DESARROLLO			
N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad Requerida
8	Firmador Digital	2	0
9	TOAD For ORACLE v10	1	0
10	Java jdk 7,8,11	6	0
11	IBM SPSS Statistics Base	8	0
12	Php v5	1	0
13	BI Pentaho v8	1	0
14	iReport y Jaspers Report	1	0
15	Drupal	1	0
16	Wordpress	1	0
17	Software de Calificación de Calidad de Servicio	1	0
18	Software de Control de Colas	1	0
19	Netbeans v7.9,8.2,12	5	0
20	Software inventario - Discovery Lever IT	805	395
21	Antivirus ESET Endpoint Security	1182	18
22	Plataforma Videoconferencia – 43 (13 nuevas suscripciones adquiridas actualmente) Zoom Business - 1 Webinar	56	0
23	VMware VSphere 6 Essentials Plus	1	0
24	Red Hat Enterprise Linux Server, Standard	2	0
25	PCSistel 7.5	1	0
26	Windows Server 2016	16	0

Fuente: Desarrollo de Sistemas

#### d) Base de Datos

Tabla 10: Gestores de Bases de Datos

N°	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total
1	Base de Datos ORACLE	4
2	Base de Datos MS Sql Server	4
3	Base de Datos MS Sql Express	1
4	Base de Datos MySql	1
5	Base de Datos Postgre Sql	1

Fuente: Desarrollo de Sistemas

#### e) Sistemas de Información

Tabla 11: Sistemas de Información (Desarrollo "In House")

N°	Nombre de Aplicación Informática	Objetivo	U.O. Propietaria	Año de última actualización
1	<b>Sistema de seguimiento y control de Procesos Judiciales - Sistema de Alertas para los Plazos de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de Alertas y notificaciones de la aplicación</li> <li>- Pruebas</li> <li>- Puesta en producción</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	Área de Gestión Documental y Archivo	2022

N°	Nombre de Aplicación Informática	Objetivo	U.O. Propietaria	Año de última actualización
	<b>Procesos Judiciales -Fase 2</b>			
2	<b>Sistema de Modalidad del Trabajador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validación y modificación del sistema</li> <li>- Elaboración del reporte solicitado</li> <li>- Reporte de Tablas Dinámicas de Excel</li> <li>- Elaboración del Manual de usuario y publicado en la intranet</li> <li>- Puesta en producción</li> </ul>	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	<b>2022</b>
3	<b>Sistema de Ficha Médica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llenado de las fichas mensual.- Cada mes de manera obligatoria y cuando lo requiera al presentar síntomas que puedan estar relacionados con Covid-19- Se enviara una alerta cuando el personal marque (SI) en el ÍTEM N° 4 – 5 – 6 – 7 a los correos de "Lezama Sucapuca, Ruth Mabel" rlezama@defensoria.gob.pe y "Lezama Sucapuca, Ruth Mabel" rlezama@defensoria.gob.pe</li> </ul>	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	<b>2022</b>
4	<b>SISTEMA DE SUPERVISIÓN ELECTORAL 2022 - PRIMERA VUELTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de formularios para los 4 tipos de fichas</li> <li>- Emisión de Reportes y Estadísticas</li> </ul>	Dirección de Coordinación Territorial	<b>2022</b>
5	<b>SIDv3 - Sistema de Información Defensorial</b>	Sistema de uso a nivel nacional para el Registro y Seguimiento de Consultas, Quejas y Petitorios.	Primera Adjuntía	<b>2021</b>
16	<b>Plataforma PlusNetSGD+</b>	Plataforma con Sistemas de uso a nivel nacional, contiene los módulos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SGD+</li> <li>- Papeletas</li> <li>- Control de Asistencia</li> <li>- Solicitud y Rendiciones de Viáticos y Encargos</li> <li>- Cursos</li> <li>- Practicantes en Línea</li> </ul>	Área de Gestión Documentaria y Archivo, Oficina de Gestión de Desarrollo Humano y Oficina de Administración y Finanzas	<b>2021</b>

N°	Nombre de Aplicación Informática	Objetivo	U.O. Propietaria	Año de última actualización
7	<b>Gestión Documental - Mesa de Partes Virtual</b>	Recepción de Documentos y anexos de forma virtual de los ciudadanos	Área de Gestión Documentaria y Archivo - Secretaría General	<b>2020</b>
8	<b>Acceso a la Información Pública (AIP)</b>	Sistema de uso a nivel nacional, para la Atención de Pedidos de Información por Transparencia.	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	<b>2020</b>
9	<b>Plan Operativo Inicial (POI)</b>	Sistema de uso a Nivel nacional para la programación de Actividades operativas y tareas de las Dependencias a nivel de tareas y presupuesto. Monitoreo de Actividades.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	<b>2021</b>
10	<b>Mapas de Indicadores Externos e Internos</b>	Plataforma de Indicadores Externos e Internos, según los temas prioritarios definidos para el 2020. Indicadores internos del SID, de Actividades de Supervisión y Promoción. Indicadores Externos fuentes de INEI, entre otros.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	<b>2021</b>
11	<b>Boletas de Pago Digital</b>	Sistema que permite firmar digitalmente las Boletas de Pagos emitidas por el SIGA en formato PDF y ser enviadas al personal de la DP a nivel nacional. Incluye Código QR para su verificación y validez de emisión ante cualquier institución pública o privada.	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	<b>2020</b>
12	<b>Servicios PIDE-DP</b>	Plataforma Integrada de Web Services que son obtenidas de la "Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE" del SEGDI-PCM	Primera Adjuntía	<b>2020</b>
13	<b>SICAS en Línea</b>	Plataforma WEB que permite postular a los ciudadanos a procesos de Contratación CAS.	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	<b>2020</b>

N°	Nombre de Aplicación Informática	Objetivo	U.O. Propietaria	Año de última actualización
14	<b>Seguimiento de Recomendaciones e Informes Defensoriales</b>	Plataforma que permitirá el Registro y Seguimiento de Recomendaciones e Informes Defensoriales, realizadas a las diferentes instituciones Públicas del Estado Peruano.	Primera Adjuntía	<b>2021</b>
15	<b>Registro de Casos de Femicidios</b>	Plataforma que permitirá el Seguimiento de Casos de Femicidios a Nivel nacional	Adjuntía para los Derechos de la Mujer	<b>2020</b>
16	<b>Gestión de Eventos Defensoriales</b>	Sistema de permite el Registro de Audiencias y Debates Defensoriales, como parte de las Actividades de Promoción de Derechos.	Dirección de Coordinación Territorial	<b>2020</b>
17	<b>Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA-DP)</b>	ERP conformado por los sistemas integrados de: - Presupuesto Público - Contabilidad Gubernamental - Tesorería - Logística y - Recursos Humanos Interactúa de forma automática con el Sistema POI.	Oficina de Gestión de Desarrollo Humano, Oficina de Administración y Finanzas, y Oficina de Planeamiento y Presupuesto	<b>2019</b>
18	<b>Monitoreo de Conflictos - SIMCO</b>	Registra los eventos previos, durante y posterior al desarrollo de un Conflicto Social.	Adjuntía para los Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	<b>2018</b>
19	<b>Sistema de "Soporte Virtual" (HelpDesk)</b>	Plataforma para el Registro de Atención de Incidencias informáticas a nivel nacional reportado a la OGDPTI.	Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información	<b>2020</b>
20	<b>Sistema de Registro de Visitas.</b>	Sistema que permite el registro de las personas que interactúan con personal de la DP. Este sistema será reemplazado por uno desarrollado por la PCM	Oficina de Administración y Finanzas	<b>2020</b>
21	<b>Portal - Administración de Contenido - (Publicaciones WEB)</b>	Plataforma para la publicación mensual de información por Transparencia y contenido en el Portal. OCII, OAF, OGDH, OAJ, Gabinete, entre otros.	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	<b>2020</b>
22	<b>Catálogo y Archivo - Centro de Información</b>	Consulta de información de los Expedientes de la Comisión de la Verdad. Considerando además Audios, Videos, etc.	Centro de Información	<b>2017</b>

N°	Nombre de Aplicación Informática	Objetivo	U.O. Propietaria	Año de última actualización
23	<b>Ecoeficiencia</b>	Registro de los consumos relacionados a energía eléctrica, agua potable, suministros de oficina (papel, toners, etc.)	Oficina de Administración y Finanzas	<b>2015</b>
24	<b>Directorio Despacho</b>	Registro y consulta de contactos: Personas, Organizaciones públicas y privadas.	Despacho Defensorial	<b>2011</b>
25	<b>Tickets de Atención</b>	Permite otorgar a los ciudadanos un número de ticket para su atención en la primera línea atendida por los abogados de turno.	Dirección de Coordinación Territorial (DCT)	<b>2010</b>
26	<b>Calificación de la Atención</b>	Permite obtener del ciudadano la calificación de la atención dada por el personal de la Defensoría del Pueblo.	Oficina Defensorial de Lima	<b>2017</b>
27	<b>Supervisión en Dependencias Policiales - POLICÍA</b>	Registro nacional de la Ficha Única del Detenido (FUD) en las Dependencias Policiales.	Programa de Dependencias Policiales (actual Programa para las Personas Privadas de Libertad, la Seguridad Ciudadana y, la Seguridad y Defensa Nacional)	<b>2010</b>
28	<b>Registro de Actividades Oficiales</b>	Registro de actividades oficiales del Defensor del Pueblo, Primera Adjunta, secretaría general y jefe de Gabinete para consulta ciudadana en el Portal de Transparencia	Despacho Defensorial	<b>2012</b>
29	<b>Portal Institucional</b>	Publicación de información referente a la Defensoría del Pueblo. Servicios, Noticias, Informes Defensoriales, Pronunciamientos, entre otros.	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	<b>2019</b>

N°	Nombre de Aplicación Informática	Objetivo	U.O. Propietaria	Año de última actualización
30	Trabajo Remoto	Registro de Actividades diarias por parte del personal. Aprobación mensual de las actividades por el jefe de la oficina. Reportes.	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	2021

Fuente: *Desarrollo de Sistemas*

#### f) Interoperabilidad

Desde el punto de vista gubernamental, se define como interoperabilidad a la capacidad de interactuar que tienen las organizaciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información.

En el presente documento se puede referir también a la “PIDE”, la *“Plataforma Nacional de Interoperabilidad es una infraestructura tecnológica administrada por la Secretaría de Gobierno Digital que permite la implementación de servicios públicos en línea por medios electrónicos, y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles”*. (Tomado de: <https://www.gob.pe/741-plataforma-de-interoperabilidad-del-estado>)

Por el momento, la Defensoría del Pueblo no ofrece datos de interoperabilidad ni cuenta con directivas internas para el consumo del mismo, aunque sí los consume eventualmente.

#### 4.3. Procesos y procedimientos de la entidad

La Entidad cuenta con un “Mapa de procesos de la Defensoría del Pueblo”, aprobado por la Resolución de Secretaría General N° 037-2019/DP-SG, de fecha 02 de mayo de 2019, en el cual se identifica el despliegue de los procesos de nivel 0 de la Entidad.

Figura 1: Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo







#### 4.4. Servicios digitales

La Entidad cuenta con servicios digitales que están a disposición de los ciudadanos a través de diversos canales (páginas web), y que cumplen con los siguientes principios: automático, no presencial y uso intensivo de las tecnologías digitales. Asimismo, si bien la Entidad no cuenta con un catálogo de servicios digitales aprobado, según lo establecido en los “Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital”, cabe indicar que la lista de servicios digitales que actualmente existen en la Defensoría del Pueblo son los siguientes:

Tabla 12: Servicios Digitales

Servicios Digitales	Descripción	Canal	Disponibilidad
<b>Atención al ciudadano: Déjanos tu caso</b>	<p>Solución que automatiza el proceso de atención de solicitudes de intervención de los ciudadanos ante una entidad de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos.</p> <p>Estas pueden ser quejas, cuando exista alguna vulneración o el peligro de vulneración de un derecho fundamental; o, petitorios a manera de buenos oficios,</p>	Web	Las 24 horas

Servicios Digitales	Descripción	Canal	Disponibilidad
	para que se atienda o solucione una situación de indefensión que afecta o amenaza los derechos fundamentales, que no representa un incumplimiento de los deberes de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos, pero que éstas pueden atender en ejercicio de sus competencias; asimismo, se absuelven consultas legales o se brinda información sobre las entidades o vías pertinentes a las que podría acudir para hacer valer sus derechos.		
	<b>Atención al ciudadano: Consulta tu caso</b>	Web	Las 24 horas
	<b>Mesa de Partes Virtual</b>	Web	Las 24 horas
	<b>Catálogo en Línea (Libros, expedientes, fotos y videos)</b>	Web	Las 24 horas
	<b>Sistema de Notificaciones Electrónicas</b>	Web (por implementar)	Las 24 horas

Fuente: Desarrollo de Sistemas

#### 4.5. Seguridad de la Información

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) se encuentra parcialmente documentado y en proceso de aprobación por el Comité de Seguridad de la Información.

#### 5. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

En la siguiente tabla se presenta los objetivos de gobierno digital, las acciones estratégicas asociadas a cada objetivo de gobierno digital, así como el indicador que permitirá medir el grado de cumplimiento del mismo.

Tabla 13: Objetivos de Gobierno Digital

COD	OBJETIVO DE GOBIERNO DIGITAL	ACCIONES ESTRATÉGICAS DE GOBIERNO DIGITAL	INDICADOR ASOCIADO
    <b>OGD.01</b>	<p>Promover la digitalización de los servicios y procesos, enfocados en las necesidades y un mejor servicio al ciudadano.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, definir y optimizar los procesos y procedimientos.</li> <li>2. Digitalizar los procesos y procedimientos.</li> <li>3. Dotar de personal especializado vinculado a las TIC.</li> <li>4. Desarrollar las capacidades del personal vinculado a las TIC</li> </ol>	<p>Porcentaje de proyectos ejecutados, definidos en el PGD.</p> <p><i>(N° de proyectos del PGD ejecutados) / (Total de proyectos programados en el PGD)</i></p>
  <b>OGD.02</b>	<p>Fortalecer las capacidades de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo en el uso de las tecnologías digitales y promover la participación en el cambio hacia lo digital.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover la adaptación al cambio tecnológico de los colaboradores.</li> <li>2. Fomentar la difusión, conocimiento y uso de los servicios digitales.</li> <li>3. Concientizar de la importancia del gobierno digital en los servicios de la entidad.</li> </ol>	<p>Porcentaje de colaboradores capacitados satisfactoriamente en temas de tecnologías de la información y gobierno digital.</p> <p><i>(Cantidad de colaboradores que participaron de capacitación en temas de Tecnologías de la Información y gobierno digital) / Total de colaboradores de la DP indicados en el PGD</i></p>
  <b>OGD 03</b>	<p>Efectuar la implementación e incrementar la disponibilidad de la plataforma que soporte los servicios digitales de la Defensoría del Pueblo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Renovar el equipamiento tecnológico a nivel nacional.</li> <li>2. Promover la adquisición de software y hardware para las distintas etapas del desarrollo de los servicios digitales, así como la renovación de la infraestructura de redes.</li> </ol>	<p>Porcentaje de equipos con antigüedad menor a 4 años (vigencia tecnológica)</p> <p><i>(Cantidad de equipos de cómputo - pcs, laptops, servidores renovados) / (Total de equipos de cómputo de la DP, por tipo)</i></p> <p>Porcentaje de disponibilidad de los servicios digitales en relación a la plataforma tecnológica</p> <p><i>Cantidad de horas al año de Off Line planificado) / (Total de horas Off Line de los servicios digitales)</i></p>
 <b>OGD 04</b>	<p>Garantizar la disponibilidad, seguridad y confiabilidad de la información que se recibe, procesa y transmite.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adoptar buenas prácticas de seguridad de la información y de protección de datos personales.</li> <li>2. Promover la gestión de riesgos y continuidad operativa de los servicios digitales.</li> </ol>	<p>Porcentaje de implementación del Plan del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</p> <p><i>(N.º acciones implementadas del Plan del SGSI) / (Total de acciones planificadas en el Plan del SGSI)</i></p>

## 6. PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL

### 6.1. Agenda de Proyectos

El criterio de priorización de proyectos está orientado a la disponibilidad de la información a la que debe recurrir el comisionado(a) en su interacción con el público. Esto se consigue con la disponibilidad aumentada de los expedientes, el refuerzo de la plataforma tecnológica sea infraestructura física o software y la adecuada capacitación de los usuarios internos para una buena explotación del recurso informático. Se tiene también en consideración las limitaciones presupuestales que se presenten cada año.

El presente plan, al igual que los proyectos que lo componen, está alineados con el objetivo estratégico institucional (OEI 4), tal como se evidencia en la tabla 1, páginas arriba.

Tabla 14: Proyectos de Gobierno Digital

Id	Proyecto / actividad	Objetivos PGD
1	Implementación del Microarchivo	OGD 01
2	Proyecto de Inversión Pública para el fortalecimiento de la plataforma e infraestructura de soporte de T.I.	OGD 03
3	Fortalecer la atención al ciudadano con el uso de las Tecnologías de Información	OGD 01
4	Mejora del SID (Sistema de Información Defensorial).	OGD 01 y OGD 03
5	Implementación del red inalámbrica para dispositivos móviles en la Sede Central	OGD 03
6	Elevar el nivel de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales	OGD 04


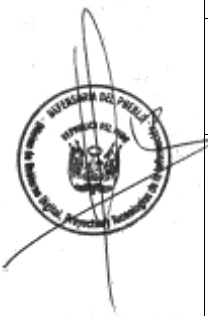

Id. 1	
<b>Nombre del Proyecto</b>	Implementación del Microarchivo
<b>Alcance</b>	Implementación de un archivo de microformas (microarchivo) con características para ser certificable
<b>Tiempo o plazo estimado (meses, años)</b>	2 años
<b>Costo estimado</b>	S/ 92,000
<b>Beneficiarios (internos o externos)</b>	- Ciudadanos o usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo.






	- Colaboradores de la DP.
<b>Responsable del proyecto (nombre, área, cargo)</b>	Área de Gestión Documentaria y Archivo
<b>Análisis Costo – Beneficio (identificar los beneficios esperados a fin de justificar las inversiones realizadas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la disponibilidad de documentos sin tener que recurrir a sus ejemplares físicos.</li> <li>- Reducir el tiempo de espera en el traslado de documentos dentro de la institución.</li> <li>- Reducción del volumen de documentos archivados físicamente.</li> </ul>

Id. 2	
<b>Nombre del Proyecto</b>	Proyecto de Inversión Pública para el fortalecimiento de la plataforma e infraestructura de soporte de T.I.
<b>Alcance</b>	Elaboración de un Proyecto de Inversión Pública (PIP) para la adquisición parcial de equipamiento para renovación tecnológica: 37 switches de red, 6 servidores y un sistema de telefonía IP.
<b>Tiempo o plazo estimado (meses, años)</b>	4 años
<b>Costo estimado</b>	S/ 1,590,000
<b>Beneficiarios (internos o externos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudadanos o usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo.</li> <li>- Colaboradores de la DP.</li> </ul>
<b>Responsable del proyecto (nombre, área, cargo)</b>	Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información / Oficina de Planificación y Presupuesto.
<b>Análisis Costo – Beneficio (identificar los beneficios esperados a fin de justificar las inversiones realizadas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar los servicios digitales hacia los ciudadanos.</li> <li>- Mejorar los tiempos de respuesta de los colaboradores.</li> </ul>

Id. 3	
<b>Nombre del Proyecto</b>	Fortalecimiento de la atención a través de los canales virtuales a la ciudadanía con el uso de las Tecnologías de Información
<b>Alcance</b>	Atención a la ciudadanía a través de los canales virtuales y la línea 0800 con el uso de los Sistemas de Información y Tecnologías de Información.
<b>Tiempo o plazo estimado (meses, años)</b>	4 años

<b>Costo estimado</b>	S/ 28,000
<b>Beneficiarios (internos o externos)</b>	Ciudadanas y ciudadanos que acuden a los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo a través de los canales telefónicos y virtuales a nivel nacional.
<b>Responsable del proyecto (nombre, área, cargo)</b>	Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía (DAVICI) / Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información (OGDPTI).
<b>Análisis Costo – Beneficio (identificar los beneficios esperados a fin de justificar las inversiones realizadas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fortalecer los canales de atención virtuales actualmente en uso.</li> <li>– Atención directa a través de los canales de atención virtual a los ciudadanos, sin la necesidad de acceder a nuestras oficinas.</li> <li>– Acceso a los servicios de la institución sin costo para el ciudadano.</li> </ul>

<b>Id. 4</b>	
<b>Nombre del Proyecto</b>	Mejora del Sistema de Información Defensorial (SID).
<b>Alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización permanente de la plataforma de software</li> <li>- Mejora continua en la interface de usuario.</li> <li>- Reemplazo de servidor físico donde se ejecuta el SID.</li> </ul>
<b>Tiempo o plazo estimado (meses, años)</b>	4 años
<b>Costo estimado</b>	S/ 170,000
<b>Beneficiarios (internos o externos)</b>	Ciudadanos o usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo. Colaboradores de la Defensoría del Pueblo.
<b>Responsable del proyecto (nombre, área, cargo)</b>	Primera Adjunta (PAD) / Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de Información
<b>Análisis Costo – Beneficio (identificar los beneficios esperados a fin de justificar las inversiones realizadas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar el proceso de atención al público.</li> <li>- Reducir el tiempo que se insume para la atención.</li> <li>- Mejorar en la explotación de la información por parte de la Alta Dirección.</li> </ul>

Id. 5	
<b>Nombre del Proyecto</b>	Implementación del red inalámbrica para dispositivos móviles en la Sede Central
<b>Alcance</b>	Implementar 1 red Wifi en el edificio Ucayali 388 y tres en el edificio Ucayali 394, cada una con su propia conexión a Internet.
<b>Tiempo o plazo estimado (meses, años)</b>	3 años
<b>Costo estimado</b>	S/ 68,000 (S/.17,000 c/u)
<b>Beneficiarios (internos o externos)</b>	Usuarios internos de la Defensoría del Pueblo
<b>Responsable del proyecto (nombre, área, cargo)</b>	Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información
<b>Análisis Costo – Beneficio (identificar los beneficios esperados a fin de justificar las inversiones realizadas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la disponibilidad de información a los usuarios en la Sede Central.</li> <li>- Optimizar la movilidad de los funcionarios con los sistemas de uso institucional.</li> </ul>

Id. 6	
<b>Nombre del Proyecto</b>	Elevar el nivel de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales
<b>Alcance</b>	Evaluación de las condiciones actuales de Seguridad Informática así como la concientización de los usuarios internos.
<b>Tiempo o plazo estimado (meses, años)</b>	4 años
<b>Costo estimado</b>	S/ 50,000
<b>Beneficiarios (internos o externos)</b>	Ciudadanos usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo. Colaboradores de la DP.
<b>Responsable del proyecto (nombre, área, cargo)</b>	Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información
<b>Análisis Costo – Beneficio (identificar los beneficios esperados a fin de justificar las inversiones realizadas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora de los servicios digitales hacia los ciudadanos.</li> <li>- Optimización de tiempos de respuesta de los colaboradores.</li> <li>- Mejora de la calidad de información recibida desde la perspectiva de seguridad y confianza por el tratamiento de información.</li> </ul>

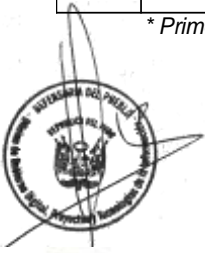
Los costos estimados para los proyectos de gobierno digital serán cubiertos de acuerdo a la disponibilidad de recursos presupuestales con los que cuente la entidad.

## 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el Cronograma de Proyectos, el mismo que contiene los costos estimados para los proyectos de gobierno digital, los cuales serán ejecutados de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria de la Entidad.


Id.	Descripción	META				TOTAL
		2023	2024	2025	2026	
1	Implementación del Microarchivo			92,000.00		92,000.00
2	Proyecto de Inversión Pública para el fortalecimiento de la plataforma e infraestructura de soporte de T.I.		530,000.00	530,000.00	530,000.00	1,590,000.00
3	Fortalecer la atención al ciudadano con el uso de las Tecnologías de Información		14,000.00	14,000.00		28,000.00
4	Mejora del SID (Sistema de Información Defensorial), creación de la versión <sup>2</sup>			110,000.00	60,000.00	170,000.00
5	Implementación del red inalámbrica para dispositivos móviles en la Sede Central		34,000.00	17,000.00	17,000.00	68,000.00
5.1	Acceso a Internet, anualizado, por segmento de red		11,400.00	17,100.00	22,800.00	Internet *
6	Elevar el nivel de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales	1,000.00	16,000.00	16,000.00	17,000.00	50,000.00
<b>TOTAL ANUAL</b>		<b>1,000.00</b>	<b>686,000.00</b>	<b>779,000.00</b>	<b>624,000.00</b>	<b>1,998,000.00</b>

\* Primer año, 475 \* 12 por dos redes; segundo año, por tres redes; tercer año, por cuatro redes.



## ANEXO A: RIESGOS DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL





### 1. Fases de la formulación del Plan de Gobierno Digital



FASE	DESCRIPCIÓN
Fase I	Organización del equipo.
Fase II	Definición enfoque estratégico de la entidad.
Fase III	Análisis de la Situación actual de Gobierno Digital.
Fase IV	Definición de los objetivos del Gobierno Digital.
Fase V	Elaboración del portafolio de proyectos de Gobierno Digital.
Fase VI	Gestionar los riesgos al Plan de Gobierno Digital.
Fase VII	Elaboración del documento del Plan de Gobierno Digital.
Fase VIII	Supervisión de la implementación del Plan de Gobierno Digital.

### 2. Gestión de Riesgos en la formulación del PGD

#### a. Identificación de riesgos y su clasificación por fase en la formulación del PGD









Id	Descripción del riesgo	FASE
R1	Ampliación en los tiempos del Plan	II, IV
R2	Cambio de los miembros del Comité de Gobierno Digital	I, VI, VIII
R3	La información solicitada no es presentada en el tiempo requerido	II, IV, VII
R4	Información recibida no está actualizada	III
R5	Miembros del equipo de trabajo con poca disponibilidad para la realización de los trabajos	I, VI, VII
R6	Retraso por los cambios en los integrantes de los equipos de trabajo	I, VI, VII
R7	Falta de disponibilidad de los equipos de trabajo del Comité de Gobierno Digital para la realización de reuniones	I, VI, VII
R8	Cambios en la definición de los proyectos	V
R9	Falta de disponibilidad del equipo de las áreas usuarias de los proyectos para las reuniones de definiciones y validaciones de los productos.	VIII
R10	Cambios en los requisitos de los proyectos.	VIII




#### b. Evaluación del riesgo

Identificado los riesgos, a continuación, se ha definido una escala y puntuación de la probabilidad e impacto para calcular el valor del riesgo y aplicar las acciones preventivas correspondientes.

A continuación, se muestran una tabla con los criterios de probabilidad y una con los criterios de impacto para los riesgos definidos:


ESCALA CUALITATIVA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	VALOR
MUY ALTA	El evento ocurre <b>usualmente</b> durante un periodo.	76-100%	10
ALTA	El evento ocurre <b>en cualquier momento</b> durante un periodo.	51-75%	8
MEDIA	Es posible que el evento ocurra <b>ocasionalmente</b> durante un periodo.	26-50%	6
BAJA	Es poco probable que el evento <b>ocurra</b> durante un periodo.	0-25%	4

ESCALA CUALITATIVA DE IMPACTO		
NIVEL	DEFINICIÓN	VALOR
MUY ALTO	Riesgo cuya materialización <b>influye gravemente</b> en el desarrollo de la dirección estratégica de la institución y el cumplimiento de sus objetivos del proceso, impidiendo que éste se desarrolle en forma adecuada.	10
ALTO	Riesgo cuya materialización <b>influye</b> en el desarrollo de la dirección estratégica de la institución y el cumplimiento de sus objetivos del proceso, impidiendo que éste se desarrolle en forma adecuada.	8
MEDIO	Riesgo cuya materialización <b>daña significativamente</b> el desarrollo del proceso y el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma adecuada.	6
BAJO	Riesgo que <b>causa un daño menor</b> en el desarrollo del proceso y que no afecta el cumplimiento de sus objetivos.	4

En base a ello, en el siguiente cuadro se ha definido la valoración por cada riesgo, de acuerdo a la siguiente leyenda de valoración del riesgo:

**Matriz de valor del riesgo: Probabilidad x Impacto**



PROBABILIDAD	NIVEL				
	10	40	60	80	100
	8	32	48	64	80
	6	24	36	48	60
	4	16	24	32	40
	NIVEL	4	6	8	10
		IMPACTO			

De acuerdo a la puntuación de probabilidad por impacto del riesgo, se han definido acciones de respuestas:



PUNTUACIÓN DE PROBABILIDAD POR IMPACTO		
Nivel	Categoría	Calificación
	<b>MUY ALTO (RMA)</b>	Valores 80 y 100
	<b>ALTO (RA)</b>	Valores 48 y 64
	<b>MEDIO (RM)</b>	Valores 32 y 40
	<b>BAJO (RB)</b>	Valores 16 y 24

ACCIONES DE RESPUESTA AL RIESGO		
Nivel	Categoría	Opciones de Tratamiento
	<b>MUY ALTO</b>	Mitigar, Compartir, Evitar, Reducir
	<b>ALTO</b>	Mitigar, Compartir, Evitar, Reducir
	<b>MEDIO</b>	Mitigar, Compartir, Evitar, Reducir
	<b>BAJO</b>	Aceptar el riesgo

### Cuadro de valoración de cada riesgo para la formulación del PGD

N°	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto	Valor del Riesgo
R1	Ampliación en los tiempos del Plan	Alta	Medio	48
R2	Cambio de los miembros del Comité de Gobierno Digital	Alta	Alto	100
R3	Los informes solicitados no son presentados en el tiempo requerido	Media	Medio	36
R4	Información recibida no está actualizada	Media	Medio	36
R5	Miembros del equipo con falta de disponibilidad para la realización de los trabajos	Media	Alto	48
R6	Retraso por los cambios en los integrantes de los equipos de trabajo	Alta	Medio	48
R7	Falta de disponibilidad de los equipos de trabajo del Comité de Gobierno Digital para la realización de reuniones.	Media	Alto	48
R8	Cambio en la definición de los proyectos	Media	Alto	48
R9	Falta de disponibilidad del equipo de las áreas usuarias de los proyectos para las reuniones de definiciones y validaciones de los productos.	Media	Alto	48
R10	Cambios en los requisitos de los proyectos	Media	Alto	48

### c. Acciones preventivas para la gestión de riesgos

Obtenido la valoración de los riesgos, se propone considerar las siguientes acciones preventivas definidas en la matriz de gestión de riesgos, lo cual

permitirá minimizar y/o afrontar mencionados riesgos durante la formulación del presente plan de gobierno digital.





### MATRIZ DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

N°	RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALOR DEL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	ACCIONES PREVENTIVAS DE CONTROL
R1	Ampliación en los tiempos del Plan	8	6	48	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se establecerán reuniones de seguimiento de la elaboración del Plan de gobierno Digital, en forma mensual.</li> <li>Se evidenciará y formalizará nuevos requerimientos de ampliación o cambios en la formulación del Plan.</li> </ul>
R2	Cambio de los miembros del Comité de Gobierno Digital	8	8	64	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>El equipo del CGD correspondiente brindará una inducción a los nuevos miembros del CGD sobre el Comité, sus funciones y actividades realizadas.</li> </ul>
R3	Los informes solicitados no son presentados en el tiempo requerido	6	6	36	Medio	<ul style="list-style-type: none"> <li>El líder del CGD debe remitir mensajes recordatorios en el cual inste a los responsables de los órganos o unidades orgánicas correspondientes a proveer la información solicitada. Asimismo, debe informar dicho inconveniente en las reuniones del CGD</li> </ul>
R4	Información recibida no está actualizada	6	6	36	Medio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover el compromiso de cada uno de los miembros del Comité para la asignación de recursos necesarios.</li> </ul>
R5	Miembros del equipo con falta de disponibilidad para la realización de los trabajos	6	8	48	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>El líder del CGD debe remitir mensajes recordatorios en el cual inste a los miembros a acordar fechas de disponibilidad de los equipos de trabajo.</li> </ul>
R6	Retraso por los cambios en los integrantes de los equipos de trabajo	8	6	48	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>La definición de los proyectos debe ser establecido mediante actas.</li> </ul>

N°	RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALOR DEL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	ACCIONES PREVENTIVAS DE CONTROL
						<ul style="list-style-type: none"> <li>Los cambios deberán ser identificados, documentados y evaluados oportunamente.</li> </ul>
R7	Falta de disponibilidad de los equipos de trabajo del Comité de Gobierno Digital para la realización de reuniones.	6	8	48	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se establecerán reuniones de seguimiento del Plan de Gobierno Digital, en forma trimestral.</li> </ul>
R8	Cambio en la definición de los proyectos	6	8	48	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los cambios en los requisitos de los proyectos deberán ser establecido mediante actas.</li> <li>Los cambios deberán ser identificados, documentados y evaluados oportunamente.</li> </ul>
R9	Falta de disponibilidad del equipo de las áreas usuarias de los proyectos para las reuniones de definiciones y validaciones de los productos.	6	8	48	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se establecerán reuniones de seguimiento de la ejecución del Plan de Gobierno Digital, en forma mensual.</li> <li>Se evidenciará y formalizará nuevos requerimientos de ampliación o cambios en la formulación del Plan.</li> </ul>
R10	Cambios en los requisitos de los proyectos	6	8	48	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>El equipo de CGD realizará el seguimiento de la ejecución del Plan con el fin de revisar si se cumplirá el logro de los objetivos y en todo caso establecer medidas de remediación.</li> </ul>



**ACTA DE SESIÓN N° 002-2023**

**ACUERDO DEL COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Al revisar el Plan de Gobierno Digital, el Líder Digital, Dr. Javier Documet sugirió que se actualice la fecha de corte de los inventarios de hardware y software, por lo que el Secretario del Comité actualizó dicha información y los demás integrantes del Comité de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo quedaron conformes con el resultado, suscribiendo la presente acta.

En señal de conformidad, siendo las 11:45 horas del 10 de mayo de 2023, se dio por concluida la reunión, firmando:



**Alicia Abanto Cabanillas**  
**Presidente**



**Javier Documet Pinedo**  
**Líder Digital**



**Francisco Javier Neira Basso**  
**Secretario (e)**



**Mario Atarama Cordero**  
**Miembro**



**Arturo León Anastasio**  
**Miembro**



**David Antonio Mayorga Palacios**  
**Miembro**