

**PLAN DE GOBIERNO Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA
EL PERIODO 2024-2026 DEL
ORGANISMO SUPERVISOR DE
INVERSIÓN PRIVADA
EN TELECOMUNICACIONES**



1. RESUMEN EJECUTIVO

El desafío inherente a la transformación digital del Estado es bastante considerable y requiere una reestructuración profunda del enfoque convencional actual. Este proceso de transformación busca instaurar un enfoque centrado en las necesidades y expectativas del ciudadano, quien, en la actualidad, ha elevado significativamente sus exigencias en términos de velocidad y calidad de interacción, demandando estándares que, a menudo, superan los del sector privado.

El Plan de Gobierno Digital (PGD) asume una relevancia crucial, dado que es un instrumento que permite gestionar y planificar de manera eficiente la implementación de estrategias digitales. El PGD no se circunscribe a ámbito específico, sino que abarca a todas las Unidades Orgánicas dentro de la institución. El alcance del PGD integra proyectos de alta relevancia para el éxito del Gobierno Digital, en completa concordancia con el Plan Estratégico Institucional de OSIPTEL.

El PGD se encuentra enmarcado dentro de los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital, aprobados mediante la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, el Decreto Supremo N° 085-2023-PCM que establece la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, y el Decreto Supremo N° 103-2023-PCM que aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.

Es crucial resaltar que todas estas acciones se llevan a cabo bajo el ámbito de independencia que define a la entidad, promoviendo una administración eficaz y enfocada en la excelencia. Esta autonomía permite al OSIPTEL adaptar sus procesos y adoptar las tecnologías necesarias con un enfoque estratégico asegurando la alineación con los objetivos nacionales y sectoriales en la era digital.

2. INTRODUCCIÓN

En un mundo interconectado donde la tecnología impulsa el progreso y la igualdad de oportunidades, el OSIPTEL asume un compromiso renovado con la innovación, la eficiencia y la excelencia en la prestación de servicios. En el periodo 2024 al 2026, nos embarcamos en un viaje transformador que redefine nuestro papel como facilitadores de la conectividad y defensores de una sociedad digital inclusiva en el Perú.



Las necesidades y expectativas en constante evolución de los ciudadanos plantean desafíos y oportunidades significativas para el Sector Público. El rápido y constante avance tecnológico brinda múltiples opciones para ofrecer productos y servicios que sean oportunos, predecibles, de calidad y, sobre todo, que generen valor y experiencias positivas para los ciudadanos.

La Ley de Gobierno Digital aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1412 establece un marco de gobernanza sólido para el Gobierno Digital, abarcando aspectos clave como la gestión de la identidad digital, los servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y los datos. Asimismo, establece el marco jurídico aplicable para el uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y la provisión de servicios digitales por parte de las entidades de la administración pública en los tres niveles de gobierno. Es así que el Gobierno Digital busca cumplir una serie de objetivos fundamentales como son: mejorar la prestación y el acceso a servicios digitales en condiciones de interoperabilidad, seguridad, disponibilidad, escalabilidad, agilidad y accesibilidad, con el fin de brindar una experiencia óptima a los ciudadanos y promover la transparencia en las operaciones gubernamentales. Asimismo, fomenta la colaboración entre las diferentes entidades de la administración pública, así como la participación activa de los ciudadanos y otros actores interesados en el desarrollo y la consolidación del Gobierno Digital y la sociedad del conocimiento.

Durante el periodo 2024 al 2026, nos enfocaremos en consolidar y ampliar nuestros esfuerzos para impulsar la transformación digital en el OSIPTEL. Esto implica desde la optimización de nuestros procesos internos hasta la creación de nuevos canales de interacción que faciliten la participación activa de los ciudadanos en la regulación de las telecomunicaciones. Aspiramos a ser agentes catalizadores de la innovación tecnológica, promoviendo la igualdad de acceso a los servicios digitales y asegurando que cada paso que damos sea un avance hacia un futuro más conectado, equitativo y eficiente.

El presente Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL se alinea a la Estrategia de Gobierno Digital en la administración pública, trazando una hoja de ruta estratégica que refleja nuestro compromiso con la evolución constante y el aprovechamiento pleno de las oportunidades que ofrece el entorno tecnológico actual. Con una visión orientada hacia la modernización, la transparencia y la cercanía con los ciudadanos, este plan se erige como el cimiento sobre el cual construiremos un OSIPTEL más ágil, eficiente y centrado en las necesidades cambiantes del ciudadano.



A través de este documento, nos comprometemos a establecer acciones concretas que promuevan la transformación digital en el OSIPTEL. Reconocemos que la colaboración, la adaptabilidad y la búsqueda constante de mejoras son esenciales para alcanzar estos objetivos; por ello, este plan se erige como el vehículo que nos permitirá transitar hacia una institución más eficiente, moderna y comprometida con las necesidades de la sociedad peruana en la era digital.

3. BASE LEGAL

- a. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los “Lineamientos del Líder de Gobierno Digital” en la Administración Pública.
- b. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital en la Administración Pública.
- c. Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.
- d. 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.
- e. Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen las disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
- f. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGDI, creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado.
- g. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGDI del que dispone la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la Presidencia del Consejo de Ministros.
- h. Decreto de Urgencia N° 006-2020 del 09 de enero del 2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- i. Decreto de Urgencia N° 007-2020 del 09 de enero del 2020, que aprueba el marco de confianza digital.
- j. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM del 19 de febrero del 2021, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- k. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD del 15 de junio del 2021, que aprueba la “Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales”;



- l. Decreto Supremo N° 157-2021-PCM del 25 de setiembre del 2021, que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital;
- m. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2022-PCM/SEGDI del 22 de setiembre del 2022 se aprueba la Guía para el uso e integración de la Plataforma Nacional de Firma Digital en las entidades de la Administración Pública;
- n. Decreto Supremo N° 085-2023-PCM del 28 de julio de 2023, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030;
- o. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2023-PCM/SGTD del 06 de setiembre del 2023, que aprueba la Directiva Perfil y responsabilidades del Oficial de Seguridad y Confianza Digital.
- p. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD del 06 de setiembre del 2023, que aprueba el plan de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas, asignación de un responsable y creación de un equipo técnico multidisciplinario.
- q. El Decreto Supremo N° 103-2023-PCM del 14 de setiembre del 2023, que aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.

4. ANTECEDENTES:

- a. Mediante Resolución de Presidencia N° 00122-2018-PD/OSIPTEL del 09 de noviembre del 2018, se resuelve conformar el Comité de Gobierno Digital del Órgano Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, el cual estaría conformado por: Presidente del Consejo Directivo, Gerente de Planeamiento y Presupuesto, Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, Jefe de Recursos Humanos, Gerente de Protección y Servicio al Usuario, y Oficial de Seguridad de la Información.
- b. Resolución de Presidencia N° 00028-2019-PD/OSIPTEL del 13 de marzo de 2019, se modificó la conformación del Comité de Gobierno Digital del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, incluyendo a la Gerencia General en calidad de Líder de Gobierno Digital del OSIPTEL en función de lo dispuesto por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018- PCM-SEGDI;
- c. Mediante Resolución de Presidencia N° 00019-2020-PD/OSIPTEL con fecha 05 de febrero del 2020, se resuelve aprobar el “Plan de Gobierno Digital del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones 2020 – 2022” donde se define el Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital.
- d. Mediante Actas de Reunión de Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación N° 006-CGTDI/2022 y N° 003-CGTDI/2023 de fechas 28 de



diciembre del 2022 y 14 de abril del 2023 respectivamente, el Comité aprueba la propuesta del Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL 2020 – 2023.

- e. Mediante Informe N° 00012-OTI/2023 de fecha 22 de junio del 2023, la Oficina de Tecnologías de la Información eleva la actualización del Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL 2020 – 2023.
- f. Mediante Resolución de Presidencia N° 00065-2023-PE/OSIPTEL del 28 de junio de 2023, se resuelve aprobar el plan de gobierno digital del OSIPTEL 2020 – 2023.
- g. Mediante Informe N° 00005-OTI/2024 del 12 de enero de 2024, se realizó la evaluación del cumplimiento del Plan de Gobierno Digital correspondiente al periodo 2020 – 2023.
- h. El 26 de marzo del 2024, se aprueba el Plan Estratégico Institucional 2023-2027 – Modificado
- i. El 16 de febrero del 2024, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 015-2023-PE/OSIPTEL, se aprueba el Plan Estratégico Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL para el periodo 2023 – 2027 y su modificatoria
- j. El 22 de diciembre de 2023, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00129-2023-PE/OSIPTEL, se aprueba el Plan Operativo Institucional del OSIPTEL 2024.

5. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

5.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL

El OSIPTEL está comprometido en lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; para lo cual, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, orienta su política a:

- Promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios
- Mejorar la calidad de los servicios
- Mejorar la atención a los usuarios

Los servicios que entrega se enmarcan en principios de eficiencia y oportunidad.

Asimismo, busca ser reconocida como una organización ágil, que se adapta al cambio y que utiliza las tecnologías y la información para mejorar la eficiencia de sus servicios; a través de la transformación de sus procesos y una cultura colaborativa con enfoque multidisciplinario.

Sus colaboradores se caracterizan por desarrollar sus funciones con excelencia, integridad e innovación.



5.2 VALORES INSTITUCIONALES

- **Excelencia:** entregamos nuestros servicios con la más alta calidad posible, enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.
- **Integridad:** mantenemos un equipo humano con los más altos estándares de honestidad actuando con lealtad a la misión institucional, de acuerdo con los principios y deberes éticos.
- **Innovación:** tenemos la capacidad de idear soluciones nuevas y más eficientes para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado.

5.3 MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Conforme a la Ley N° 27332, que establece las funciones de los entes reguladores, el OSIPTEL da cumplimiento a sus funciones regulatorias del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones generando, como resultado del proceso de creación de valor público, el cambio en las condiciones de los usuarios de dichos servicios.

En ese sentido, el OSIPTEL se plantea la siguiente misión: “Promover la buena calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia”.

5.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

El OSIPTEL, en el marco de sus facultades, ha establecido siete Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI). Los primeros cuatro objetivos son de tipo 1¹ y están orientados hacia el usuario de servicios de telecomunicaciones. Los siguientes dos objetivos son de tipo 2² y están orientados a cambiar las condiciones internas del OSIPTEL, buscando consolidar los niveles de excelencia en la Institución. Finalmente, el último objetivo de tipo 2 está orientado a la gestión de riesgos de desastres.

Cabe mencionar que los Objetivos Estratégicos Institucionales se encuentran articulados al Objetivo Estratégico Sectorial 4 “Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional” y Acción Estratégica Sectorial 04.01. Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios

¹ Los OEI de tipo 1 se refieren a la población a la cual sirve la entidad y cuyas condiciones busca mejorar con la entrega de sus bienes o servicios.

² Los OEI de tipo 2 se refieren a las condiciones internas que la entidad busca mejorar o fortalecer.



públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población del PESEM 2024-2030 de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

Asimismo, se encuentra articulado principalmente al Eje 9: Más infraestructura y servicios para una mejor calidad de vida y al Lineamiento 9.4: Reducir la brecha de infraestructura e impulsar inversiones en materia de transportes y comunicaciones de la Política General de Gobierno, aprobada con Decreto Supremo N° 042-2023-PCM.

En ese sentido, el OSIPTEL ha aprobado los siguientes Objetivos Estratégicos Institucionales, de los cuales, los primeros 4 corresponden a objetivos estratégicos tipo I y los 3 restantes corresponden a los objetivos tipo II; el detalle se presenta en el siguiente cuadro:

COD	TIPO	REDACCIÓN DE LOS OEI	INDICADOR
OEI.01	1	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de trámites autogestionados
			Porcentaje de trámites o casos reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.
OEI.02	1	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario.	Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones
OEI.03	1	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL
			Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras
OEI.04	1	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil
			Índice de intensidad competitiva de internet móvil.
			Índice de intensidad competitiva de internet fijo.
OEI.05	2	Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés	Índice de reputación del OSIPTEL
OEI.06	2	Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario	Porcentaje de colaboradores del OSIPTEL satisfechos con la provisión de servicios internos
OEI.07	2	Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL	Porcentaje de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión del riesgo de desastres

Fuente: Plan Estratégico Institucional para el periodo 2023-2027 modificado

5.5 ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

El cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) requiere de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI). Los siguientes cuadros muestran cada uno de las AEIs aprobadas:

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.01 Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones		
AEI.01.01	Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de actividades del plan de orientación a usuarios desarrolladas
AEI.01.02	Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario	Tasa de variación de uso de herramientas digitales en beneficio de los usuarios
OEI.02 Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario		
AEI.02.01	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio
OEI.03 Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones		
AEI.03.01	Actualización de estándares de calidad de la atención implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario.	Índice de la calidad de atención al usuario por las empresas operadoras
AEI.03.02	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención
AEI.03.03	Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario	Porcentaje de expedientes de apelaciones y quejas resueltas dentro del plazo
AEI.03.04	Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario	Porcentaje de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras
		Tasa de variación de las denuncias ingresadas respecto de los reclamos presentados a las empresas operadoras
		Tasa de reducción anual de denuncias ingresadas
OEI.04 Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones		
AEI.04.01	Marco normativo actualizado que promueve la competencia efectiva entre empresas operadoras y fomenta la accesibilidad del servicio.	Porcentaje de cumplimiento de la agenda normativa
AEI.04.02	Control del cumplimiento de las normas de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de controversias de libre y leal competencia resueltas en un plazo menor al establecido
OEI.05 Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés		
AEI.05.01	Comunicación fortalecida y diferenciada con cada grupo de interés.	Porcentaje de ciudadanos a nivel nacional que conocen la función del OSIPTEL.
AEI.05.02	Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del	Porcentaje de procesos concluidos a favor del OSIPTEL.

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
	OSIPTEL	Porcentaje de procedimientos administrativos concluidos a favor de OSIPTEL.
AEI.05.03	Relaciones internacionales fortalecidas entre OSIPTEL y las entidades internacionales y otros reguladores	Índice de posicionamiento internacional del OSIPTEL.
AEI.05.04	Gestión del modelo de integridad institucional consolidada y referente para las instituciones del Estado	Índice de capacidad preventiva de OSIPTEL frente a la corrupción.
OEI.06 Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario		
AEI.06.01	Gestión de metas físicas y financieras oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales	Índice de eficiencia de ejecución de metas físicas y financieras.
		Porcentaje de informes de indagación de mercado para procedimientos de selección, aprobados con requerimiento sin reformulación.
		Porcentaje de informes para la aprobación de órdenes o contratos con requerimientos sin reformulación en las compras menores (CME).
AEI.06.02	Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad.	Porcentaje de proyectos del Plan de Gobierno Digital, implementados en el OSIPTEL.
		Índice de innovación en el OSIPTEL.
AEI.06.03	Sistema de gestión de procesos aplicado en los sistemas de gestión de OSIPTEL	Porcentaje de sistemas de gestión articulados al sistema de gestión de procesos.
AEI.06.04	Gestión del conocimiento implementada en el OSIPTEL	Porcentaje de proyectos de gestión de conocimiento implementados.
AEI.06.05	Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en el OSIPTEL	Porcentaje de riesgos institucionales mitigados
		Porcentaje de mitigación de riesgos (no tolerables) de seguridad de la información
AEI.06.06	Soluciones tecnológicas eficientes y seguras, adoptadas para la gestión del OSIPTEL	Porcentaje de mejoras a los sistemas de información de gestión interna, implementadas
AEI.06.07	Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos del OSIPTEL	Índice de eficiencia en atracción del talento
		Índice de satisfacción en acciones de desarrollo del colaborador
		Índice de eficiencia en retención del talento
AEI.06.08	Gestión de la transformación cultural institucionalizada en el OSIPTEL	Porcentaje de colaboradores aprobados en la evaluación sobre comunicación interna, cultura y liderazgo.
		Índice de clima laboral
AEI.06.09	Gestión tributaria fortalecida en el OSIPTEL	Porcentaje de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento
OEI.07 Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL		
AEI.07.01	Instrumentos para la gestión del riesgo de desastre en la entidad, implementados en el OSIPTEL	Número de colaboradores certificados en gestión de riesgos de desastres

Fuente: Plan Estratégico Institucional para el periodo 2023-2027 modificado

6. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA ENTIDAD

6.1. Conformación del Comité de Gobierno Digital

El OSIPTEL, en cumplimiento de la normativa actual sobre la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad, estableció el Comité de Gobierno Digital de la institución a través de la Resolución de Presidencia N° 122-2018-PD/OSIPTEL. Asimismo, mediante la Resolución de Presidencia N° 00001-2022-PD/OSIPTEL se dispuso fusionar en un solo grupo de trabajo, el Comité de Gobierno y Transformación Digital con el Comité de Innovación, el mismo que a

partir de la fecha se denomina Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación; siendo que la conformación actual del Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación es la siguiente:

Presidente:	Presidente Ejecutivo del OSIPTEL.
Miembros:	Gerente General, Líder del Gobierno y Transformación Digital del OSIPTEL.
	Director de la Oficina de Tecnologías de la información, quien ejercerá las funciones de la Secretaría Técnica del Comité.
	Directora de la Oficina de Recursos Humanos.
	Directora de la Dirección de Atención y Protección al Usuario.
	Director de la Oficina de Asesoría Jurídica.
	Directora de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
	Oficial de Seguridad de la Información.

Conformación del Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación

Entre las responsabilidades del Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación del OSIPTEL, se encuentran las siguientes:

1. Elaborar el Plan de Gobierno Digital de la entidad, definiendo las estrategias y acciones necesarias para implementar el Gobierno Digital.
2. Dirigir y liderar el proceso de transformación digital de la institución, impulsando la adopción de tecnologías digitales en los procesos y servicios.
3. Evaluar que el uso de las tecnologías digitales esté alineado con los cambios tecnológicos, regulaciones y objetivos institucionales, con el objeto de lograr una implementación efectiva del Gobierno Digital.
4. Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital, asegurando que estén contemplados en la documentación indicada en el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM; tales como Planes Operativos Institucionales, Plan Anual de Contrataciones, etc.

7. MANIFIESTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Transformación Digital del Estado implica una reconfiguración integral de las estrategias, políticas, personas, procesos y tecnologías, con el objetivo de optimizar la gestión y brindar una experiencia enriquecedora al usuario. En este sentido, se presenta el Manifiesto de Transformación Digital, que establece seis principios rectores que encarnan nuestra esencia y guiarán nuestro camino hacia la plena adopción de la Transformación Digital.

- a) **El usuario está en el centro de nuestras acciones.** - En nuestra búsqueda por comprender profundamente a nuestros usuarios, nos adentramos en su mundo para captar de manera genuina sus necesidades y expectativas. Este valioso conocimiento nos brinda la oportunidad de dar vida a experiencias innovadoras y transformadoras. Así, a través de la implementación de servicios digitales, creamos un entorno que se caracteriza por su accesibilidad universal, su enfoque inclusivo, su facilidad intuitiva, su eficiencia inigualable y su sólida seguridad.



- b) **Buscamos ser una institución ágil.** - En nuestra organización, abrazamos el cambio con una mentalidad flexible, trabajando en equipos altamente motivados dentro de entornos colaborativos y basados en la confianza mutua. Nos esforzamos constantemente por mejorar nuestro desempeño, reflexionando y buscando oportunidades para crecer. Nuestro objetivo es el desarrollo continuo de productos y servicios innovadores que no solo cumplan, sino que superen las expectativas de nuestros usuarios, generando un valor significativo en sus vidas.
- c) **Soltamos la complejidad y abrazamos la simplicidad.** - Nos hemos dado cuenta de que la complejidad puede ser un obstáculo para la eficiencia y la capacidad de innovar. Por ello, hemos adoptado un enfoque proactivo para cambiar nuestros hábitos y comportamientos, eliminando la complejidad en todos los aspectos de nuestra organización. Ya sea en nuestros servicios, procesos, métodos de trabajo o en las interacciones internas y externas, nos esforzamos por simplificar y optimizar.

Al liberarnos de la complejidad innecesaria, podemos centrar nuestra energía y recursos en lo que realmente importa: agregar valor. al reducir las barreras y obstáculos, creamos un entorno propicio para la innovación, permitiendo que las ideas florezcan y se conviertan en soluciones creativas. Nos comprometemos a mantenernos ágiles y flexibles, abrazando la simplicidad como un pilar fundamental para alcanzar nuestra visión de éxito.

- d) **Los cambios se realizan con las personas.** - En nuestra organización, nos comprometemos a promover una cultura arraigada en el aprendizaje constante, la colaboración efectiva y el desarrollo de competencias digitales. Nuestro enfoque se centra en cultivar el pensamiento ágil y fortalecer el conocimiento técnico requerido para hacer frente a los desafíos emergentes que caracterizan la era digital.

Nuestra principal aspiración es crear un entorno en el cual se valore y se fomente el aprendizaje de forma continua. Reconocemos la importancia de mantenernos actualizados en un mundo digital en constante evolución. Por lo tanto, brindaremos oportunidades de desarrollo que permitan a los miembros de nuestro equipo ampliar sus competencias digitales, incentivaremos la colaboración activa entre los integrantes del equipo mediante el intercambio de conocimientos, experiencias y perspectivas, promoveremos un enfoque colectivo para resolver los problemas que surjan en el ámbito digital, a fin de encontrarnos preparados para enfrentar los nuevos desafíos y aprovechar las oportunidades que se presenten en este entorno digital en constante cambio.

- e) **La colaboración y la innovación son el combustible de la transformación.** - Buscamos la colaboración interna y externa con un enfoque innovador para generar cambios significativos en el sector de las telecomunicaciones. Nuestro



objetivo es impulsar el desarrollo y la innovación, aportando ideas frescas y soluciones disruptivas. Estamos comprometidos a liderar el cambio y contribuir al progreso del sector de las telecomunicaciones.

- f) **Construimos confianza y espacios de diálogo a través de ecosistemas digitales abiertos.** - Contribuimos a la modernización del estado mediante el gobierno abierto, brindando confianza a los ciudadanos en sus interacciones digitales. Enfocamos nuestros esfuerzos en la apertura y tratamiento de datos, transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, seguridad, integridad y privacidad de la información. Nuestro objetivo es establecer un entorno transparente donde los ciudadanos se sientan seguros al interactuar con el gobierno. Implementamos medidas de seguridad sólidas para proteger los datos, buscamos una gestión responsable y confiable para fortalecer la relación entre los ciudadanos y el entorno digital gubernamental.

8. ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL

8.1. Perspectivas Estratégicas

Basándonos en el manifiesto de Transformación Digital y el Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL se han delineado las siguientes Perspectivas Estratégicas de Gobierno Digital para nuestra institución durante el período 2024-2026.

Nº	Perspectiva	Descripción
1	Transformación Digital Centrada en el Usuario	Enfocarse en la implementación de servicios digitales centrados en el usuario que contribuyan a la satisfacción de los usuarios y su empoderamiento. Desarrollar y/o mejorar las plataformas digitales para incrementar el porcentaje de trámites realizados por mecanismos de autogestión.
2	Fortalecimiento Institucional	Promover una cultura institucional ágil y colaborativa que se enfoque en la simplificación, colaboración, mejora de los procesos y la satisfacción interna del personal. Utilizar la transformación digital para fortalecer la reputación del OSIPTEL, tanto interna como externamente.
3	Fomento de la Competitividad	Utilizar estrategias digitales para aumentar la intensidad competitiva en los mercados de telecomunicaciones, utilizando los indicadores de intensidad competitiva como guía.
4	Mejora de la Calidad de Servicios	Implementar estrategias basadas en el índice de calidad de servicios para mejorar continuamente la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y garantizar una atención de calidad al usuario.
5	Gestión del Riesgo de Desastres	Integrar una gestión sólida del riesgo de desastres en las operaciones digitales para garantizar la continuidad de los servicios incluso en situaciones críticas. Asimismo, debe sensibilizarse a los colaboradores en gestión de riesgos fortaleciendo su preparación y capacidad de respuesta ante eventos disruptivos.
6	Transformación Cultural Digital	Asegurar que los esfuerzos no solo se centren en la adopción de tecnología, sino también en la evolución de la mentalidad, los comportamientos y las prácticas que impulsan una institución hacia la excelencia digital.

Perspectivas Estratégicas de Gobierno Digital 2024-2026



8.2. Objetivos de Gobierno Digital

Los objetivos estratégicos de Gobierno Digital se encuentran alineados la misión del OSIPTEL, las acciones estratégicas institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Manifiesto de Transformación Digital del OSIPTEL y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública a 2030 (PNMGP), así como la integración de las Perspectivas Estratégicas de Gobierno Digital 2024-2026.

- Transformación Digital Centrada en el Usuario
- Fortalecimiento Institucional
- Mejora de la Calidad de Servicios
- Gestión del Riesgo de Desastres
- Transformación Cultural Digital

Perspectivas	Objetivo Estratégico de Gobierno Digital
Transformación Digital Centrada en el Usuario	Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones
Fortalecimiento Institucional	Modernizar y fortalecer el OSIPTEL a través de la implementación efectiva de tecnologías digitales y la gestión eficiente de datos.
Fomento de la Competitividad	Utilizar estrategias digitales para aumentar la intensidad competitiva en los mercados de telecomunicaciones
Mejora de la Calidad de Servicios	Mejorar la calidad de los servicios digitales del OSIPTEL mediante estándares de calidad.
Gestión del Riesgo de Desastres	Fortalecer la capacidad de los sistemas y plataformas digitales del OSIPTEL para enfrentar desastres
Transformación Cultural Digital	Promover una cultura organizacional orientada al cambio, desarrollando la agilidad y la innovación digital

Objetivos de Gobierno Digital

A partir de los objetivos estratégicos de Gobierno Digital se considera que para el período 2024-2026 el objetivo “Promover una cultura organizacional orientada al cambio, desarrollando la agilidad y la innovación digital” se destaca como fundamental para alcanzar los demás objetivos establecidos. En consecuencia, se espera fomentar en el OSIPTEL una mentalidad proactiva hacia la innovación y la adopción de herramientas digitales a través de iniciativas de capacitación y sensibilización, así como la creación de un ambiente que incentive la participación activa de los empleados en la transformación digital. Además, se busca destacar casos de éxito que demuestren los beneficios de esta transformación, y promover un sentido de empoderamiento entre el personal del OSIPTEL para liderar cambios digitales en sus respectivas áreas de trabajo.

8.3. Indicadores de Gobierno Digital

Con la finalidad de determinar cómo las tecnologías digitales están siendo utilizadas para mejorar la gestión pública y los servicios al ciudadano así como medir la eficacia, eficiencia y progreso de las iniciativas digitales que conforman el PGD, se plantearon los siguientes indicadores:

Perspectivas	Objetivo Estratégico de Gobierno Digital	Indicadores 2024-2026	
Transformación Digital Centrada en el Usuario	OEGD1: Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	1.1	Incremento de usuarios que interactúan con la institución a través de los servicios digitales ³
		1.2	Número de usuarios que interactúan con contenido educativo proporcionado por OSIPTEL a través de sus plataformas digitales
Fortalecimiento Institucional	OEGD2: Modernizar y fortalecer el OSIPTEL a través de la implementación efectiva de tecnologías digitales y la gestión eficiente de datos.	2.1	Sistemas o mejoras que optimicen la eficiencia operativa y/o la transparencia institucional mediante la adopción de tecnologías digitales
		2.2	Dashboard que permitan la gestión adecuada de datos para respaldar la toma de decisiones basadas en evidencia
		2.3	Cantidad de Datasets publicados en el portal de datos abiertos
		2.4	Cantidad de servicios publicados en plataforma PIDE
		2.5	Proyectos que actualicen los activos informáticos institucionales
Mejora de la Calidad de Servicios	OEGD3: Mejorar la calidad de los servicios digitales del OSIPTEL mediante estándares de calidad.	3.1	Reducir el número de incidencias relacionadas con la calidad de los servicios digitales ofrecidos por OSIPTEL al cliente interno (para los 3 sistemas con mayor cantidad de incidencias)
Gestión del Riesgo de Desastres	OEGD4: Fortalecer la capacidad de los sistemas y plataformas digitales del OSIPTEL para enfrentar desastres	4.1	Porcentaje de sistemas y plataformas digitales de OSIPTEL que requiriéndolo cuentan con planes de contingencia ante desastres.
		4.2	Número de simulacros realizados para evaluar la efectividad del plan de contingencia informático (sismos, incendio, ciberataque).
Transformación Cultural Digital	OEGD5: Promover una cultura organizacional orientada al cambio, desarrollando la agilidad y la innovación digital	5.1	Número de programas de capacitación para promover la cultura digital dentro de OSIPTEL
		5.2	Porcentaje de empleados que adoptaron herramientas digitales
		5.3	Porcentaje de empleados que participan activamente en iniciativas de transformación digital y aportan ideas para mejorar los procesos.
		5.4	Porcentaje de empleados que reportan sentirse empoderados para proponer y liderar cambios digitales en sus áreas de trabajo.

A fin de evaluar el impacto del PGD y ajustar estrategias para promover la mejora continua se presenta a continuación las metas de cumplimiento para el cálculo de los indicadores de la tabla precedente:

³ Para los sistemas que permitan realizar la medición.

Objetivo Estratégico de Gobierno Digital	Indicadores 2024-2026		UO Responsable	METAS		
				2024	2025	2026
OEGD1: Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	1.1	Incremento de usuarios que interactúan con la institución a través de los servicios digitales	DAPU		Linea Base	(Linea base)*1.05
	1.2	Número de usuarios que interactúan con contenido educativo proporcionado por OSIPTEL a través de sus plataformas digitales	DAPU	Linea Base	(Linea base)*1.05	(Linea base)*1.1
OEGD2: Modernizar y fortalecer el OSIPTEL a través de la implementación efectiva de tecnologías digitales / la gestión eficiente de datos.	2.1	Sistemas o mejoras que optimicen de la eficiencia operativa y/o la transparencia institucional mediante la adopción de tecnologías digitales	OTI	4	5	6
	2.2	Dashboard que permitan la gestión adecuada de datos para respaldar la toma de decisiones basadas en evidencia	OTI	1	2	3
	2.3	Cantidad de Datasets publicados en el portal de datos abiertos	GG	44	45	46
	2.4	Cantidad de servicios publicados en plataforma PIDE	OTI	13	14	15
	2.5	Proyectos que actualicen los activos informáticos institucionales	OTI	1	2	1
OEGD3: Mejorar la calidad de los servicios digitales del OSIPTEL	3.1	Reducir el número de incidencias relacionadas con la calidad de los servicios digitales ofrecidos por OSIPTEL al cliente interno ⁴	OTI	Linea base	(Linea base)*0.95	(Linea base)*0.90
OEGD4: Fortalecer la capacidad de los sistemas y plataformas digitales del OSIPTEL para enfrentar desastres	4.1	Porcentaje de sistemas y plataformas digitales que requiriéndolo cuentan con planes de contingencia ante desastres.	OTI	90%	95%	98%
	4.2	Número de simulacros realizados para evaluar la efectividad del plan de contingencia informático (sismos, incendio, ciberataque).	OTI	1	2	2
OEGD5: Promover una cultura organizacional orientada al cambio, desarrollando la agilidad y la innovación digital	5.1	Número de programas de capacitación para promover la cultura digital.	ORH	10	12	14
	5.2	Porcentaje de empleados que adoptaron herramientas digitales	GG	Linea base	(Linea base)*1.05	(Linea base)*1.1
	5.3	Porcentaje de empleados que participan activamente en iniciativas de transformación digital y aportan ideas para mejorar los procesos.	GG		Linea base	(Linea base)*1.1
	5.4	Porcentaje de empleados que reportan sentirse empoderados para proponer y liderar cambios digitales en sus áreas de trabajo.	GG		Linea base	(Linea base)*1.1

⁴ Que correspondan a los 3 sistemas con mayor cantidad de incidencias

8.4. Factores críticos de éxito

Se han identificado una serie de factores críticos para el éxito del Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL. Estos factores son fundamentales para garantizar la implementación efectiva y el logro de los objetivos establecidos. Los factores críticos son los siguientes:

- Liderazgo - El desarrollo del Gobierno Digital debe ser considerado como un Objetivo Estratégico Institucional y para ello se requiere de la participación directa de la Alta Dirección, a través del Comité de Gobierno Digital, dándole la sostenibilidad y la continuidad que el Plan de Gobierno Digital requiere, así como facilitar el logro de los otros factores críticos de éxito.
- Planificación - Es necesario que, en la Gestión del Plan de Gobierno Digital, se identifiquen, evalúen, prioricen, actualicen y comprometan las iniciativas (portafolio de proyectos) que la institución emprenderá, de forma que puedan contar con la necesaria asignación de recursos humanos y presupuestarios.
- Recursos - Se tiene que garantizar una apropiada asignación de recursos, tanto humanos como económicos, que logren la sostenibilidad de las iniciativas identificadas en el portafolio de proyectos del Plan de Gobierno Digital.
- Institucionalización - Es necesario que, a través de la Alta Dirección, se oficialice el Plan de Gobierno Digital y se desarrolle estrategias de comunicación institucional, dando énfasis a las seis directrices del manifiesto de Transformación Digital y la implementación del portafolio de proyectos.
- Compromiso - Todos los órganos de la institución deben asumir el compromiso de apoyar y participar activamente en el Gobierno Digital de la institución, así como ejecutar una eficiente implementación del portafolio de proyectos. Es necesario que los objetivos y las iniciativas sean conocidos y entendido por los distintos actores de la institución, por lo que deben utilizarse los diversos canales de comunicación existentes, así como asumir como prioridad la continua difusión de sus avances.

9. PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL 2024-2026

Los proyectos de gobierno digital identificados han sido categorizados y agrupados en base a las perspectivas estratégicas de Gobierno Digital. Estas perspectivas representan áreas clave de enfoque para impulsar la transformación digital en la institución y se mencionan a continuación:

- a. Transformación Digital Centrada en el Usuario: Esta perspectiva se centra en brindar servicios digitales que empoderen a los usuarios, proporcionándoles herramientas y recursos que les permitan acceder, utilizar y beneficiarse de los servicios digitales de manera efectiva. Los proyectos en esta categoría tienen como objetivo mejorar la experiencia del usuario, fomentar la participación ciudadana y garantizar la accesibilidad de los servicios digitales.



- b. Fortalecimiento Institucional: Esta perspectiva se enfoca en fortalecer la institución desde el punto de vista digital, mejorando sus capacidades y recursos para impulsar la transformación digital de manera efectiva. Los proyectos en esta categoría incluyen iniciativas para mejorar la gobernanza digital, fortalecer la seguridad de la información, promover la adopción de estándares y buenas prácticas, y desarrollar capacidades internas para el gobierno digital. Asimismo, busca optimizar los procesos y operaciones internas de la institución mediante la aplicación de soluciones digitales. Los proyectos en esta categoría se centran en automatizar tareas, mejorar la gestión de datos, implementar herramientas de colaboración y mejorar la eficiencia en general.
- c. Mejora la calidad de servicios: Esta perspectiva asegura que las ofertas digitales están alineadas con los criterios establecidos para mantener altos niveles de servicio. Finalmente, el porcentaje de resolución de problemas técnicos mide la eficacia en la atención de incidencias, garantizando que los problemas sean abordados de manera preventiva. Esta perspectiva se encuentra enfocada en identificar áreas de mejora optimizando la satisfacción del usuario en sus servicios digitales.
- d. Gestión del Riesgo de Desastres: Esta perspectiva se centra en garantizar la continuidad de los servicios digitales ante posibles incidentes disruptivos. Esta perspectiva mide la preparación de la institución para enfrentar situaciones de emergencia, asegurando que las áreas críticas dispongan de estrategias efectivas para su recuperación; evalúa la capacidad de restaurar rápidamente las operaciones tras un incidente reflejando la eficacia de los planes de contingencia en la práctica. Asimismo, el número de simulacros realizados para evaluar la efectividad del plan permite probar y perfeccionar las respuestas a distintos escenarios de desastre, como sismos, incendios o ciberataques.
- e. Transformación Cultural Digital: Esta perspectiva aborda la necesidad de promover una cultura de cambio y adaptación hacia la transformación digital en la institución. Los proyectos en esta categoría buscan sensibilizar y capacitar al personal en temas relacionados con el gobierno digital, fomentar la colaboración y la innovación, y promover una mentalidad orientada al cambio y a la adopción de nuevas tecnologías.

La categorización y agrupación de los proyectos de gobierno digital de acuerdo a estas perspectivas estratégicas permite una gestión más efectiva y enfocada en los diferentes aspectos de la transformación digital. Cada perspectiva contribuye de manera integral al logro de los objetivos estratégicos y al impulso de una institución moderna y orientada al mundo digital.



9.1 Portafolio de proyectos 2024-2026

El “Plan de Gobierno Digital del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones 2024 – 2026” contiene un portafolio de proyectos, los que se encuentran alineados con los objetivos estratégicos de Gobierno Digital.

- Proyectos que corresponden a incrementar los objetivos estratégicos de gobierno digital para el año 2024:

CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO	META DEL PROYECTO
202401	DFI	Adquisición de equipos de medición de calidad	Equipos en servicio
202402	OTI	Adquisición de equipos de comunicaciones y renovación del servicio de soporte, mantenimiento y garantía para la plataforma de comunicaciones de datos del OSIPTEL (NETWORKING)	Equipos en servicio
202403	DFI	Implementación del "Sistema en Línea del registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad" (RENTESEG)	Sistema implementado
202404	DAPU	Implementación de formularios digitales de reclamo, recurso de apelación y queja a nivel sistema en la página web del OSIPTEL (FORMULARIOS DIGITALES)	Sistema implementado
202405	OTI	Organigrama Institucional	Sistema implementado
202406	DAPU	Sistema de gestión de requerimientos de IMEI-SIGREI	Sistema implementado
202407	DFI	Gestionar la operación de una herramienta tecnológica para que el usuario pueda informarse sobre los problemas con la calidad del servicio (HERRAMIENTA PARA INFORMARSE)	Sistema implementado
202408	ORH	Desarrollo de un sistema de evaluación de desempeño para tener el control y monitoreo de las métricas de talento humano del OSIPTEL (PLATAFORMA DE DESEMPEÑO)	Sistema implementado
202409	OAF	sistematización de las multas por cobrar (SIGMUC)	Sistema implementado
202410	DPRC	Actualización de la herramienta checa tu señal a manchas de cobertura (CHECA TU SEÑAL)	Actualización implementada
202411	DFI	Ajustes al sistema de Integración de los sistemas de reporte de interrupciones de servicios públicos de telecomunicaciones – SISREP y módulo de devoluciones – MODEV (SISREP-MODEV)	Ajustes implementados
202412	OPPM	Sistema informático que facilite la operatividad de la programación y el seguimiento de las metas institucionales en el ámbito de planeamiento (PLANNER)	Sistema implementado
202413	DAPU	Sistema de bloqueos y desbloqueos SIBDEM, mejora asignación masiva de requerimientos (SIBDEM)	Sistema implementado
202414	DFI	Mejoras al portal web checa tu internet móvil (CHECA TU INTERNET)	Actualización implementada
202415	ORH	Aula virtual ORH	Sistema implementado
202416	OAF	Proyecto sistema de contratos y cartas fianzas (SICTAF)	Sistema implementado



CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO	META DEL PROYECTO
202417	ORH	Gestión de las solicitudes de vacaciones de personal y alertas de pendientes	Sistema implementado
202418	ORH	Gestión de acumulación de horas del personal con la autorización del jefe	Sistema implementado
202419	ORH	Actualización de información del personal	Sistema implementado
202420	ORH	Visualización de las liquidaciones semestrales de CTS y validación de recepción de boletas de pago	Sistema implementado
202421	DAPU	Mejora a la herramienta digital checa tus líneas (CHECA TUS LÍNEAS)	Actualización implementada
202422	DFI	Migración del KM a SharePoint	Migración completada
202423	DFI	Sistema para el control y seguimiento de atención de requerimientos y solicitudes de información	Sistema implementado
202424	OAF	Mejoras al sistema de contratos y cartas fianza (Mejoras SICTAF)	Actualización implementada
202425	DAPU	Mejoras al Sistema de Registro de Requerimiento de Información de IMEI (SIGRIE)	Actualización implementada

- Proyectos que corresponden a incrementar los objetivos estratégicos de gobierno digital para el año 2025:

CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO	META DEL PROYECTO
202426	DFI	Sistema automatizado de medición para la verificación de la calidad del servicio de acceso a internet (SONDAS)	Sistema implementado
202427	DFI	Servicio de información de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos (APLICATIVOS COLABORATIVOS)	Sistema implementado
202428	DAPU	Desarrollar un nuevo sistema de atención de usuarios que integre la información de los usuarios que acceden a nuestros servicios y facilite su procesamiento, incluyendo: la de atenciones a los usuarios, la información que estos remiten, la generada en servicios digitales de atención, así como, de los pedidos de información sobre casos de usuarios (NUEVO ATUS)	Sistema implementado
202429	DFI	Implementación del módulo de compensaciones a los abonados que fueron afectados por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones (COMPENSACIONES)	Modulo implementado
202430	OAF	Implementar un nuevo sistema de gestión administrativa SIGA-OEFA	Sistema implementado
202431	ORH	BOT ORH	Sistema implementado
202432	OAF	Instalación e implementación del sistema SGD-PCM	Sistema implementado
202433	OTI	Adquisición de licenciamiento Enterprise Agreement	Servicio adquirido
202434	DPRC	Implementación de la herramienta geográfica del OSIPTEL (GEOSIPTEL)	Sistema implementado

CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO	META DEL PROYECTO
202435	DPRC	Mejora en las funcionalidades y/o módulos de la plataforma del SIRT	Actualización implementada
202436	ORH	Plataforma de convocatorias de selección para procesos cas, planilla y practicantes (PLATAFORMA DE SELECCIÓN)	Sistema implementado
202437	DPRC	Implementación del nuevo sistema de información y gestión de estadísticas periódicas (SIGEP)	Sistema implementado
202438	DAPU	Sistema de gestión de usuarios automatizado (CHECA TU CASO)	Sistema implementado

- Proyectos⁵ que corresponden a incrementar los objetivos estratégicos de gobierno digital para el año 2026:

CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO	META DEL PROYECTO
1	DFI	Reportería de eventos en el centro de monitoreo de redes.	Sistema implementado
2	OAF	Implementación del sistema de gestión de recaudación del aporte	Sistema implementado
3	OTI	Migración de la plataforma de inteligencia de negocios	Migración completada
4	DAPU	Contadores de búsquedas en aplicativos móviles y web que el OSIPTEL pone a disposición del público en general	Sistema implementado
5	DFI	Automatización de la remisión y recepción de los requerimientos formulados por los órganos jurisdiccionales, asociados al secreto de las comunicaciones	Sistema implementado
6	DFI	Servicio de información sobre la disponibilidad de los aplicativos informáticos (página web de internet y aplicativo móvil - app)	Sistema implementado
7	DAPU	Aplicativo móvil para ubicar el centro de atención de las empresas operadoras o del OSIPTEL más cercano	Sistema implementado
8	DAPU	Sistema de manejo de colas para la atención presencial	Sistema implementado
9	DFI	Desarrollo e implementación del sistema de notificaciones electrónicas de la dirección de fiscalización e instrucción	Sistema implementado
10	DFI	Digitalización para la firma de las actas	Servicio adquirido
11	DFI	Herramienta para fiscalizar el funcionamiento de canales no presenciales	Sistema implementado
12	ORH	Murales digitales	Sistema implementado
13	OTI	Uso de servicios de validación de identidad – integración con el RENIEC	Actualización implementada
14	STSC	Plataforma de consulta de expedientes para las empresas con procedimientos administrativos en trámite ante los cuerpos colegiados y tribunal de solución de controversias.	Sistema implementado
15	DAPU	Aplicativo para el registro de los monitoreos realizados en las empresas operadoras en el sistema de atención de usuarios	Sistema implementado

⁵ Cabe indicar que este listado de proyectos a la fecha se encuentra en ideas que requieren mayor maduración.

CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO	META DEL PROYECTO
16	DAPU	Mejora al sistema de distribución de correos y formularios web	Actualización implementada
17	DFI	Desarrollar e implementar una plataforma avanzada de monitoreo y gestión de telecomunicaciones, denominada "SIGAM"	Sistema implementado
18	PP	Dashboard de gestión de los expedientes en los procesos judiciales, arbitrales, procedimientos administrativos y denuncias penales a cargo de la procuraduría pública.	Actualización implementada
19	OAF	Expediente digital de contrataciones	Sistema implementado
20	DFI	Actualización SIGAll y reporteador web.	Actualización implementada
21	ORH	Mejoras a la intranet	Actualización implementada
22	STSC	Modificación de la sección "estadísticas" y del "buscador de resoluciones" de la página web de la STSC	Actualización implementada
23	PP	Almacenamiento en la nube para repositorio de expedientes administrativos y otros documentos relacionados con los procesos judiciales, arbitrales, procedimientos administrativos y denuncias penales a cargo de la procuraduría pública.	Servicio adquirido
24	DFI	Diseño de almacén de datos para la explotación y reportería de la información derivada de las acciones de fiscalización	Servicio adquirido
25	DFI	Mejoras en la publicación de indicadores de calidad de la página web del OSIPTEL actualización de la página web https://www.OSIPTEL.gob.pe/sistemas/indicadorccpp.html (indicadores de calidad publicados en el portal institucional del OSIPTEL)	Actualización implementada
26	OAF	Sistema de gestión documental automatizada	Sistema implementado
27	DAPU	Comparador de contratos	Sistema implementado
28	DAPU	Sistematización de las acciones de monitoreo realizadas al canal de atención telefónico de las empresas operadoras	Sistema implementado
29	DFI	Conexión remota a los sistemas de gestión de red de los operadores.	Servicio adquirido
30	DFI	Dashboard de gestión del trámite de expedientes en los procesos de Fiscalización e Instrucción	Actualización implementada
31	DFI	Dashboard de las estadísticas de los procesos de Fiscalización e Instrucción.	Actualización implementada
32	DFI	Diseñar mecanismo que permita el reporte automatizado de información a los jefes de regiones de incidencias de interrupción o caída de servicios.	Sistema implementado
33	DFI	Gestionar la operación del módulo de campañas de venta en zonas rurales.	Servicio adquirido
34	DFI	Gestionar la operación del módulo de lugares de venta.	Servicio adquirido
35	DFI	Herramienta para el intercambio de información en el marco de los procesos de fiscalización e instrucción	Sistema implementado
36	DFI	Herramienta para notificar electrónicamente documentos derivados de los procesos de fiscalización e instrucción	Sistema implementado
37	DFI	Implementar un mecanismo que permita obtener de manera automatizada la información de los gestores de las empresas operadoras	Sistema implementado



CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO	META DEL PROYECTO
38	DFI	Proceso de intercambio y validación de información de imei duplicados o clonados.	Sistema implementado
39	DFI	Sistema de información sobre resultados y multas asociadas a los procesos de fiscalización y sanción.	Sistema implementado
40	DFI	Sistemas de información (dashboard) para el monitoreo del proceso de Fiscalización.	Actualización implementada
41	OAF	Seguimiento de file electrónico de pago a contratistas	Sistema implementado
42	ORH	Más Conectados 2.0, potenciando nuestra intranet con foco en la bidireccionalidad para crear comunidad	Actualización implementada
43	ORH	Sistema integrado de recursos humanos	Sistema implementado
44	OTI	Adquisición de software de gestión de infraestructura tecnológica	Sistema implementado
45	OTI	Migración de base de datos ORACLE	Migración completada
46	OTI	Servicio de respaldo corporativo de información en cloud	Servicio adquirido

9.2 Metas físicas y presupuesto del Plan de Gobierno Digital 2024-2026

El “Plan de Gobierno Digital del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones 2024 – 2026” contiene un portafolio de proyectos, los que se encuentran alineados con los objetivos estratégicos de Gobierno Digital.

Las metas físicas de cada uno de los proyectos y el gasto anual estimado para cada uno de los proyectos se detallan transversalmente en el **Anexo N° 01** del presente documento.⁶

9.3 Alineación de los proyectos con los objetivos estratégicos de Gobierno Digital

El portafolio de proyectos que conforma el presente Plan de Gobierno Digital, se encuentra alineado a los objetivos estratégicos del gobierno digital, tal como se demuestra a continuación:

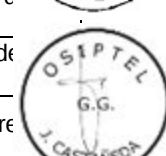
OBJETIVO ESTRATÉGICO DE GOBIERNO DIGITAL	CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO
OEGD1: Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	202404	DAPU	Implementación de formularios digitales de reclamo, recurso de apelación y queja a nivel sistema en la página web del OSIPTEL (FORMULARIOS DIGITALES)
	202409	OAF	Sistematización de las multas por cobrar (SIGMUC)
	202410	DPRC	Actualización de la herramienta checa tu señal a mano de cobertura (CHECA TU SEÑAL)
	202414	DFI	Mejoras al portal web checa tu internet móvil (CHECA INTERNET)

⁶ En el Anexo N° 02 del presente documento se encuentra el listado de proyectos que fueron excluidos del presente PGD al encontrarse en etapa de reformulación y/o cancelación.

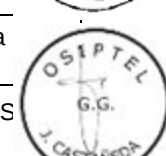
OBJETIVO ESTRATÉGICO DE GOBIERNO DIGITAL	CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO
	202428	DAPU	Desarrollar un nuevo sistema de atención de usuarios que integre la información de los usuarios que acceden a nuestros servicios y facilite su procesamiento, incluyendo: la de atenciones a los usuarios, la información que estos remiten, la generada en servicios digitales de atención, así como, de los pedidos de información sobre casos de usuarios (NUEVO ATUS)
	202434	DPRC	Implementación de la herramienta geográfica del OSIPTEL (GEOSIPTEL)
	202438	DAPU	Sistema de gestión de usuarios automatizado (CHECA TU CASO)
	7	DAPU	Aplicativo móvil para ubicar el centro de atención de las empresas operadoras o del OSIPTEL más cercano
	8	DAPU	Sistema de manejo de colas para la atención presencial
	14	STSC	Plataforma de consulta de expedientes para las empresas con procedimientos administrativos en trámite ante los cuerpos colegiados y tribunal de solución de controversias.
	15	DAPU	Aplicativo para el registro de los monitoreos realizados en las empresas operadoras en el sistema de atención de usuarios
	22	STSC	Modificación de la sección "estadísticas" y del "buscador de resoluciones" de la página web de la STSC
	27	DAPU	Comparador de contratos
OEGD2: Modernizar y fortalecer el OSIPTEL a través de la implementación efectiva de tecnologías digitales y la gestión eficiente de datos.	202401	DFI	Adquisición de equipos de medición de calidad
	202403	DFI	Implementación del "Sistema en Línea del registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad" (RENTESEG)
	202406	DAPU	Sistema de gestión de requerimientos de IMEI-SIGREI
	202412	OPPM	Sistema informático que facilite la operatividad de la programación y el seguimiento de las metas institucionales en el ámbito de planeamiento (PLANNER)
	202413	DAPU	Sistema de bloqueos y desbloqueos SIBDEM, mejora asignación masiva de requerimientos (SIBDEM)
	202416	OAF	Proyecto sistema de contratos y cartas fianzas (SICTAF)
	202419	ORH	Actualización de información del personal
	202421	DAPU	Mejora a la herramienta digital checa tus líneas (CHECA TUS LÍNEAS)
	202422	DFI	Migración del KM a SharePoint
	202425	DAPU	Mejoras al Sistema de Registro de Requerimiento de Información de IMEI (SIGRIE)
	202426	DFI	Sistema automatizado de medición para la verificación la calidad del servicio de acceso a internet (SONDAS)
	202427	DFI	Servicio de información de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos (APLICATIVOS COLABORATIVOS)
	202429	DFI	Implementación del módulo de compensaciones a los abonados que fueron afectados por interrupciones de servicios públicos de telecomunicaciones (COMPENSACIONES)
	202433	OTI	Adquisición de licenciamiento Enterprise Agreement
	202437	DPRC	Implementación del nuevo sistema de información y gestión de estadísticas periódicas (SIGEP)
	1	DFI	Reportería de eventos en el centro de monitoreo de red
	2	OAF	Implementación del sistema de gestión de recaudación de aporte



OBJETIVO ESTRATÉGICO DE GOBIERNO DIGITAL	CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO
	3	OTI	Migración de la plataforma de inteligencia de negocios
	4	DAPU	Contadores de búsquedas en aplicativos móviles y web que el OSIPTEL pone a disposición del público en general
	6	DFI	Servicio de información sobre la disponibilidad de los aplicativos informáticos (página web de internet y aplicativo móvil - app)
	9	DFI	Desarrollo e implementación del sistema de notificaciones electrónicas de la dirección de fiscalización e instrucción
	10	DFI	Digitalización para la firma de las actas
	11	DFI	Herramienta para fiscalizar el funcionamiento de canales no presenciales
	13	OTI	Uso de servicios de validación de identidad – integración con el RENIEC
	16	DAPU	Mejora al sistema de distribución de correos y formularios web
	17	DFI	Desarrollar e implementar una plataforma avanzada de monitoreo y gestión de telecomunicaciones, denominada "SIGSAM"
	18	PP	Dashboard de gestión de los expedientes en los procesos judiciales, arbitrales, procedimientos administrativos y denuncias penales a cargo de la procuraduría pública.
	19	OAF	Expediente digital de contrataciones
	20	DFI	Actualización SIGAI y reporteador web.
	24	DFI	Diseño de almacén de datos para la explotación y reportaría de la información derivada de las acciones de fiscalización
	25	DFI	Mejoras en la publicación de indicadores de calidad de la página web del OSIPTEL (memo 01160-dfi/2022) actualización de la página web https://www.OSIPTEL.gob.pe/sistemas/indicadorccpp.html (indicadores de calidad publicados en el portal institucional del OSIPTEL)
	28	DAPU	Sistematización de las acciones de monitoreo realizadas al canal de atención telefónico de las empresas operadoras
	29	DFI	Conexión remota a los sistemas de gestión de red de operadores.
	30	DFI	Dashboard de gestión del trámite de expedientes en los procesos de Fiscalización e Instrucción
	31	DFI	Dashboard de las estadísticas de los procesos de Fiscalización e Instrucción.
	32	DFI	Diseñar mecanismo que permita el reporte automatizado de información a los jefes de regiones de incidencias de interrupción o caída de servicios.
	33	DFI	Gestionar la operación del módulo de campañas de venta en zonas rurales.
	34	DFI	Gestionar la operación del módulo de lugares de venta
	35	DFI	Herramienta para el intercambio de información en el marco de los procesos de fiscalización e instrucción
	37	DFI	Implementar un mecanismo que permita obtener de manera automatizada la información de los gestores de empresas operadoras
	38	DFI	Proceso de intercambio y validación de información de imei duplicados o clonados.
	40	DFI	Sistemas de información (dashboard) para el monitoreo del proceso de Fiscalización.



OBJETIVO ESTRATÉGICO DE GOBIERNO DIGITAL	CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO
	41	OAF	Seguimiento de file electrónico de pago a contratistas
	43	ORH	Sistema integrado de recursos humanos
	44	OTI	Adquisición de software de gestión de infraestructura tecnológica
	45	OTI	Migración de base de datos ORACLE
OEGD3: Mejorar la calidad de los servicios digitales del OSIPTEL	202402	OTI	Adquisición de equipos de comunicaciones y renovación del servicio de soporte, mantenimiento y garantía para la plataforma de comunicaciones de datos del OSIPTEL (NETWORKING)
	202407	DFI	Gestionar la operación de una herramienta tecnológica para que el usuario pueda informarse sobre los problemas con la calidad del servicio (HERRAMIENTA PARA INFORMARSE)
	202411	DFI	Ajustes al sistema de Integración de los sistemas de reporte de interrupciones de servicios públicos de telecomunicaciones – SISREP y módulo de devoluciones – MODEV (SISREP-MODEV)
	202415	ORH	Aula virtual ORH
	202423	DFI	Sistema para el control y seguimiento de atención de requerimientos y solicitudes de información
	202424	OAF	Mejoras al sistema de contratos y cartas fianza (Mejoras SICTAF)
	202430	OAF	Implementar un nuevo sistema de gestión administrativa SIGA-OEFA
	202432	OAF	Instalación e implementación del sistema SGD-PCM
	202435	DPRC	Mejora en las funcionalidades y/o módulos de la plataforma del SIRT
	5	DFI	Automatización de la remisión y recepción de los requerimientos formulados por los órganos jurisdiccionales, asociados al secreto de las comunicaciones
OEGD4: Fortalecer la capacidad de los sistemas y plataformas digitales del OSIPTEL para enfrentar desastres	36	DFI	Herramienta para notificar electrónicamente documentos derivados de los procesos de fiscalización e instrucción
	39	DFI	Sistema de información sobre resultados y multas asociadas a los procesos de fiscalización y sanción.
	23	PP	Almacenamiento en la nube para repositorio de expedientes administrativos y otros documentos relacionados con los procesos judiciales, arbitrales, procedimientos administrativos y denuncias penales a cargo de la procuraduría pública.
OEGD5: Promover una cultura organizacional orientada al cambio, desarrollando la agilidad y la innovación digital	46	OTI	Servicio de respaldo corporativo de información en cl
	202405	OTI	Organigrama Institucional
	202408	ORH	desarrollo de un sistema de evaluación de desempeño para tener el control y monitoreo de las métricas de ta humano del osipel (PLATAFORMA DE DESEMPEÑO
	202417	ORH	Gestión de las solicitudes de vacaciones de personal , alertas de pendientes
	202418	ORH	Gestión de acumulación de horas del personal con la autorización del jefe
	202420	ORH	visualización de las liquidaciones semestrales de CTS validación de recepción de boletas de pago
	202431	ORH	BOT ORH



OBJETIVO ESTRATÉGICO DE GOBIERNO DIGITAL	CÓDIGO DE PROYECTO	UO	NOMENCLATURA DEL PROYECTO
	202436	ORH	Plataforma de convocatorias de selección para procesos cas, planilla y practicantes (PLATAFORMA DE SELECCIÓN)
	12	ORH	Murales digitales
	21	ORH	Mejoras a la intranet
	26	OAF	Sistema de gestión documental automatizada
	42	ORH	Más Conectados 2.0, potenciando nuestra intranet con foco en la bidireccionalidad para crear comunidad

10. RIESGOS DEL PORTAFOLIO DE PROYECTOS 2024-2026

Es fundamental destacar que la identificación de riesgos y el desarrollo de estrategias de respuesta adecuadas son parte integral del proceso de gestión del Portafolio de Gobierno Digital. Esto garantiza la protección de los recursos financieros, el cumplimiento normativo y la alineación estratégica en la implementación de los proyectos de Gobierno Digital.

El tratamiento de riesgos se considera de alta importancia y requieren una gestión adecuada para minimizar su impacto en el Portafolio de Gobierno Digital. Al involucrar a la Alta Dirección en el manejo de estos riesgos, se asegura que se asignen los recursos y se tomen las medidas necesarias para enfrentarlos de manera efectiva.

10.1. Categorías de riesgo

La Categoría de Riesgo es una herramienta utilizada para agrupar los riesgos individuales de un proyecto, permitiendo su organización y clasificación según su naturaleza o área de impacto. Esta categorización facilita la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos, así como la priorización de acciones de gestión de riesgos. Asimismo, permite identificar patrones comunes y proporciona una visión general de los riesgos del proyecto. La categoría de riesgo es una herramienta valiosa en la gestión de riesgos de proyectos, optimizando su manejo y minimizando posibles impactos negativos. Las categorías más usadas son las siguientes:

- Riesgos Financieros:** Relativos a mercados, falta de liquidez, tipos de interés, insuficiencia de capital propio, cambios macroeconómicos, errores de planificación financiera, de control financiero, inadecuación de la cobertura de seguro o una mala gestión de los fondos internos.
- Riesgos Normativos:** Riesgos relacionados con cambios importantes en la legislación o en las normas aplicadas al campo de actividad de la organización, incumplimiento de acuerdos, códigos éticos y de conducta.
- Riesgos Estratégicos:** Riesgos tecnológicos, riesgos de competitividad, riesgos asociados a los usuarios/ciudadanos, riesgos relacionados con la incapacidad de la organización para responder a las expectativas y nuevas necesidades de sus usuarios/ciudadanos, inadecuación de la estructura organizativa o pérdida de personal clave en la organización.
- Riesgos Operativos:** Riesgos que atañen a la salud/seguridad de las personas y bienes, fallos en el servicio y soporte al usuario o inseguridad en los sistemas de información.

10.2. Estrategia de respuesta al riesgo

Para evitar que un riesgo se concrete o reducir su impacto en el proyecto, se pueden implementar diversas estrategias de respuesta. Algunas de las estrategias más utilizadas son:

1. Evitar el riesgo: Identificar las causas del riesgo y tomar medidas para evitarlo por completo. Esto puede implicar cambios en el alcance del proyecto, la adopción de nuevas tecnologías o la eliminación de actividades de alto riesgo.
2. Mitigar el riesgo: Implementar acciones para reducir la probabilidad de ocurrencia o el impacto del riesgo. Esto puede incluir la implementación de controles, la mejora de procesos, el fortalecimiento de la capacitación del personal o la adopción de medidas de seguridad adicionales.
3. Transferir el riesgo: Trasladar la responsabilidad del riesgo a terceros para que maneje el riesgo y para que soporte el impacto si se produce la amenaza. Transferir el riesgo a menudo implica un pago a la parte que asume la amenaza de que el riesgo ocurra.
4. Asumir el riesgo: Aceptar conscientemente el riesgo reconociendo la existencia de una amenaza sin tomar medidas proactivas. Esta estrategia puede ser apropiada para las amenazas de baja prioridad, y también puede ser adoptada cuando no es posible o rentable hacer frente a una amenaza de ninguna otra manera.
5. Compartir el riesgo: Establecer acuerdos de colaboración o alianzas con otras organizaciones para compartir los riesgos y los recursos necesarios para gestionarlos. Esto puede permitir una distribución más equitativa de los riesgos y una mayor capacidad para enfrentarlos.
6. Escalar el riesgo: El escalamiento es apropiado cuando el equipo de proyecto o el patrocinador del proyecto está de acuerdo en que una amenaza se encuentra fuera del alcance del proyecto o que la respuesta propuesta excedería la autoridad del gerente del proyecto.

Es importante destacar que la elección de la estrategia de respuesta al riesgo depende de la naturaleza de cada uno de los proyectos. A continuación, se muestran los principales riesgos identificados, todos ellos tienen categoría de estratégicos, son muy probables, corresponden a un alto impacto.

Estrategia recomendada:

1. Por motivo de la necesidad de reforzar las medidas de control tecnológico con el fin de asegurar la protección y la continuidad de la información, se plantea el riesgo de que los datos derivados de los servicios públicos digitales venideros puedan ser vulnerables al acceso, la manipulación o la divulgación por parte de individuos no autorizados, situación que podría minar la confianza en la utilización de tales servicios. En este contexto, resulta fundamental elevar el nivel de definición, formalización y oficialización de los protocolos de seguridad y continuidad de la información necesarios para salvaguardar la fiabilidad, la integridad y la disponibilidad de los datos que serán gestionados por los futuros servicios públicos digitales.
2. Debido a la carencia de habilidades transformacionales adecuadas entre los colaboradores de la institución, existe el peligro de que las labores y actividades continúen siendo llevadas a cabo de manera convencional, sin aportar un valor añadido a la realización de los proyectos del portafolio de gobierno digital. Esta



situación podría desencadenar retrabajos, demoras y gastos adicionales en dichos proyectos. Con el fin de contrarrestar este problema, se propone destinar recursos para iniciar la implementación del plan de desarrollo de competencias digitales transformacionales, con el objetivo de identificar de forma ágil las habilidades necesarias que deben poseer los colaboradores involucrados en los diversos proyectos del portafolio de gobierno digital.

3. La falta de actualización de la arquitectura tecnológica para la digitalización de los servicios públicos digitales futuros puede conducir a la ejecución de proyectos basados en arquitecturas tecnológicas incompatibles con la estructura institucional, lo que resultaría en demoras y costos adicionales en el despliegue de los servicios públicos digitales. Para abordar este desafío, es necesario escalar la definición, formalización y oficialización de la arquitectura tecnológica institucional que servirá como base para cualquier solución tecnológica implementada en apoyo a los futuros servicios públicos digitales. Esta arquitectura debe integrarse como parte esencial de los documentos de contratación de proveedores.
4. Evaluar la generación de convenios entre la institución y las entidades públicas y empresas para asegurar la disponibilidad de los datos externos requeridos.

11. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Activo Digital: Es cualquier recurso que existe de forma digitalizada y tiene asociado un derecho para su uso.
2. Arquitectura Digital: Es el conjunto de componentes, lineamientos y estándares, que desde una perspectiva integral de la organización permiten alinear los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica con la misión y objetivos estratégicos de la entidad, de tal manera que se promuevan la colaboración, interoperabilidad, escalabilidad, seguridad y el uso optimizado de las tecnologías digitales en un entorno de Gobierno Digital.
3. Canal Digital: Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.
4. Ciudadano Digital: Es aquel que hace uso de las tecnologías digitales y ejerce sus deberes y derechos en un entorno digital seguro.
5. Competencias digitales: Habilidades y destrezas, en especial aquellas competencias relacionadas a las prácticas de gestión de proyectos digitales, el cambio cultural, los servicios digitales, seguridad y la arquitectura digital.
6. Confianza Digital: Es el estado que emerge como resultado de cuán veraces, predecibles, éticas, proactivas, transparentes, seguras, inclusivas y confiables son las interacciones digitales que se generan entre personas, empresas, entidades públicas o cosas en el entorno digital, con el propósito de impulsar el desarrollo de la economía digital y la transformación digital. Es un componente de la transformación digital y tiene como ámbitos la



protección de datos personales, la ética, la transparencia, la seguridad digital y la protección del consumidor en el entorno digital.

7. Cooperación y colaboración: La cooperación con otros países y organizaciones, así como la colaboración entre entidades, facilita el intercambio de experiencias, buenas prácticas, información y conocimiento, y desarrollo de servicios en materia de gobierno y transformación digital.
8. Datos: son la representación dimensionada y descifrable de hechos, información o concepto, expresada en cualquier forma apropiada para su procesamiento, almacenamiento, comunicación e interpretación.
9. Digitalización: Es la capacidad de usar datos y tecnologías digitales, con miras a generar, procesar y compartir información que permita establecer nuevas actividades o cambios en las ya existentes.
10. El Sistema Nacional de Transformación Digital: Es un Sistema Funcional del Poder Ejecutivo, conformado por un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la administración pública y se promueven las actividades de las empresas, la sociedad civil y la academia orientadas a alcanzar los objetivos del país en materia de transformación digital.
11. Entorno Digital: Es el dominio o ámbito habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales, generalmente interconectados a través de redes e infraestructuras de datos o comunicación, incluyendo el Internet, que soportan los procesos, servicios, plataformas que sirven como base para la interacción entre personas, empresas, entidades públicas o dispositivos.
12. Experiencia Digital: Interacción entre un usuario y una organización a través del medio online, gracias a las tecnologías digitales.
13. Gestión de Proyectos: Es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo.
14. 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.
15. Identidad Digital: Es aquel conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales.
16. Incidente de Seguridad de la Información: Evento asociado a una posible falla en la política de seguridad, una falla en los controles, o una situación previamente desconocida relevante para la seguridad, que tiene una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.
17. Interoperabilidad: Es 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.

18. Pensamiento Ágil: Es incorporar valores y principios en la manera de pensar y comportarse, adaptarse rápidamente a las necesidades de cambio que requiera la organización, que permitan trabajar en un entorno más dinámico, cómodo y eficaz aplicando nuevas competencias digitales.
19. Procesos simplificados: Es la reducción del flujo de actividades de forma que se obtengan resultados a menor costo y tiempo generando valor público.
20. Procesos automatizados: Se refiere al uso de un sistema tecnológico para ejecutar una serie de tareas, que controla, corrige y hace visible el estado de los flujos de trabajo generando reportes de todo el proceso de manera automática.
21. Seguridad Digital: Es el estado de confianza en el entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, la seguridad nacional y los objetivos nacionales en dicho entorno. Se sustenta en la articulación con actores del sector público, sector privado y otros quienes apoyan en la implementación de controles, acciones y medidas.
22. Servicio digital: Es aquel servicio provisto de forma total o parcial a través de Internet u otras redes equivalentes, que se caracteriza por ser parcial o totalmente automatizado y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales y datos, permitiendo, al menos una de las siguientes prestaciones: i) Adquirir un bien, servicio, información o contenido, ii) Buscar, compartir, usar y acceder a datos, contenido o información sobre productos, servicios o personas, iii) Pagar un servicio o bien (tangible o intangible) y, iv) El relacionamiento entre personas.
23. Servicios digitales centrados en los usuarios: La creación, diseño y desarrollo de servicios digitales que responde a las demandas y necesidades de los usuarios, buscando asegurar la generación de valor público.
24. Tecnologías Digitales: Se refieren a las tecnologías de la información y comunicación, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones.
25. Trámite: Constituyen el conjunto de requisitos, pasos o acciones a través de los cuales los individuos o las empresas piden o entregan información a una entidad pública, con el fin de obtener un derecho – generación de un registro, acceso a un servicio, obtención de un permiso– o para cumplir con una obligación.
26. Transformación Digital: La transformación digital es el proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural que se sustenta en el uso



intensivo de las tecnologías digitales, sistematización y análisis de datos para generar efectos económicos, sociales y de valor para las personas.

27. Valor público: Se refiere a diversos beneficios para la sociedad que pueden variar según la perspectiva o los actores, incluidos los siguientes: 1) bienes o servicios que satisfacen los deseos de los ciudadanos y clientes; 2) elecciones de producción que cumplan con las expectativas ciudadanas de justicia, equidad, eficiencia y efectividad; 3) instituciones públicas ordenadas y productivas que reflejen los deseos y preferencias de los ciudadanos; 4) equidad y eficiencia de la distribución; 5) uso legítimo del recurso para lograr propósitos públicos; y 6) innovación y adaptabilidad a las preferencias y demandas cambiantes.

