



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL N° 1040-2018-GRLL/GOB

Trujillo, 24 ABR. 2018

VISTO:

El Oficio N° 090-2018-GRA/SGTI, de fecha 28 de Marzo de 2018, mediante el cual la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información de la Gerencia Regional de Administración del Gobierno Regional de La Libertad, presenta el proyecto de **"PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO – PEGE 2018-2020 DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD"**, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido del artículo 9° de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, los Gobiernos Regionales son competentes para dictar las normas inherentes a la Gestión Regional:

Que, estando a lo dispuesto por la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado que tiene como finalidad fundamental, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; teniendo en cuenta el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública y el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – Agenda Digital Peruana 2.0.

Que, de acuerdo a la RM. N° 61-2011-PCM se Aprueban los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, donde se especifica que las entidades de la Administración Pública, integrantes del Sistema Nacional de Informática, donde especifica que deberán proporcionar cualquier información que al respecto les sea requerida y adoptarán las acciones necesarias para el cumplimiento y ejecución de lo establecido en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.

Que, en este marco, resulta necesario implementar la Estrategia de Gobierno Electrónico en los tres Poderes del Estado, Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Organismos Autónomos, todos integrantes del Sistema Nacional de Informática, promoviendo el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado y los ciudadanos, así como para una mejor gestión de la información en el Sector Público;

Que resulta de necesidad aprobar el **"PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO – PEGE 2018-2020 DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD"**, cuya finalidad es lograr acercar la administración del Gobierno Regional La Libertad a la ciudadanía, proveer servicios accesibles, seguros, transparentes y oportunos con mayores niveles de calidad impulsando la Interoperabilidad entre las instituciones del Estado, la prestación de mejores servicios para la sociedad, proveer a la población información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios tecnológicos e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad, transparencia de la gestión del Estado y adecuar la normatividad necesaria para el despliegue del gobierno electrónico.





Que contando con el Informe técnico y vistos de la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información, La Gerencia Regional de Administración y Unidades Orgánicas correspondientes, en el uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, concordante con la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias; y demás normas complementarias.

SE RESUELVE:



ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el “**PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO – PEGE 2018-2020 DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD**”, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información del Gobierno Regional de La Libertad, realice el Seguimiento, Evaluación Anual y las gestiones necesarias para la implementación del “Plan Estratégico de Gobierno Electrónico – PEGE 2018-2020 del Gobierno Regional De La Libertad”, según la disponibilidad presupuestal y financiera que se cuente durante su plazo de ejecución y a la priorización del Titular del pliego.



ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER la publicación de la presente Resolución y sus anexos en el Portal Web Institucional del Gobierno Regional de La Libertad, así como la notificación a todas las unidades orgánicas del Gobierno Regional de La Libertad involucradas.



REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE



REGION "LA LIBERTAD"
GOBERNACION REGIONAL LA LIBERTAD
Luis A. Valdez Farias
LUIS A. VALDEZ FARIAS
GOBERNADOR REGIONAL



**GOBIERNO REGIONAL
LA LIBERTAD**

**PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO –
PEGE 2018-2020
DEL GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD**

Sub Gerencia de Tecnologías de la Información

Marzo 2018



**GOBIERNO REGIONAL
LA LIBERTAD**

Gerencia General Regional
Gerencia Regional de Administración
Sub Gerencia de Tecnologías de la Información
Calle Los Brillantes N° 650
Urb. Santa Inés. Trujillo – Perú
Telf. (+044) 604000
<http://www.regionlalibertad.gob.pe>

Aprobado por:

Gobernador Regional
Abog. Luis Alberto Valdez Farías

Gerente General Regional
Abog. Jesús Alberto Torres Saravía

Gerente Regional de Administración
Lic. Cecilia Lorena Agreda Vereau

Sub Gerente de Tecnologías de la Información
Ing. Carlos Enrique Chunga Montero



Elaborado con apoyo de:



Con el apoyo financiero de:



Global Affairs Affaires mondiales
Canada Canada

Canadá

CONTENIDO

GLOSARIO.....	4
I. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO	5
1.1. Introducción:.....	5
1.2. Marco Conceptual	6
1.3. El Gobierno Electrónico.....	7
1.4. La Sociedad de la Información	8
1.5. La Brecha Digital	8
1.6. La Resistencia al Cambio	8
II. EL PLAN ESTRATÉGICO	10
2.1 El Marco Institucional	10
2.2 El Marco Legal.....	13
2.3 El estado de la situación actual y el diagnóstico	15
2.4 La Misión	29
2.5 La Visión	29
2.6 El Objetivo General.....	30
2.7 Los Objetivos Especificos	30
2.8 La Declaración de Principios	31
2.9 El Análisis FODA	33
2.10 Los Factores Críticos de Éxito	34
2.11 Las Estrategias Claves.....	35
2.12 Las Políticas Públicas relativas a las TIC	36
2.13 El Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico en la Entidad.....	37
2.14 Definición de Metas	38
2.15 Recursos y Presupuesto.....	38
2.16 Adopción de Estándares.....	41
2.17 Plan de Acción	42
2.18 Seguimiento y Evaluación.....	45
2.19 Conclusiones	45



GLOSARIO

Actividad	Acción tecnológica de menor dimensión aplicable en el plazo inmediato
BSC	Balance Score Card (Cuadro de Mando Integral), es una herramienta que permite enlazar estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados a través de cuatro áreas críticas en cualquier organización
CAP	Cuadro Analítico de Personal
GAP	Metodología de diagnóstico para estimación de brechas entre una situación actual y una situación objetivo previamente definida
GRL	Gobierno Regional La libertad
ONGEI	Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (hoy SEGDI)
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PEGE	Plan Estratégico de Gobierno Electrónico
PETI	Plan Estratégico Institucional de Tecnologías de la Información
PIP	Proyecto de Inversión Pública
POI	Plan Operativo Informático
Proyecto	Acción tecnológica de mayor dimensión, proyectada en el mediano plazo tendiente a solucionar un problema tecnológico de forma metódica y racional (no se refiere a un proyecto de inversión)
SEGDI	Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (Antes ONGEI)
SGTI	Sub Gerencia de Tecnologías de la Información del GRL
Stakeholder	Personas, áreas u organizaciones que constituyen la parte interesada
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación



TI	Tecnologías de la Información
TOGAF	(The Open Group Architecture Framework) es un marco de referencia de Arquitectura Empresarial basado en Tecnologías de la Información

I. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.1. Introducción:

El avance y expansión de las tecnologías de información y de comunicaciones, la masificación del internet, la convergencia de los servicios de telecomunicaciones, influyen fuertemente y vienen cambiando de manera radical la forma en que las personas y las organizaciones se relacionan, repercutiendo en las estructuras sociales, económicas y políticas; se ha configurado de esta manera un nuevo modelo de desarrollo social que se conoce como **Sociedad de la Información o del Conocimiento**.

Este cambio constituye un gran reto para los estados, y dependiendo de cómo gestionen y se posicionen éstos en esta nueva sociedad dependerá la competitividad de los mismos en la nueva economía digital global y el bienestar de sus ciudadanos, lo cual ha impulsado al gobierno a tomar acciones que en este sentido contribuyan al desarrollo económico y social del país. Estas acciones han sido consideradas en un proyecto nacional definido como **Plan de Desarrollo de Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0**.

Uno de los objetivos principales de La Agenda Digital Peruana 2.0 (**Objetivo 7: Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población**) considera la implementación del **Gobierno Electrónico** y define 6 estrategias para su implementación:

- 
- 
- Estrategia 1.** *Impulsar la Interoperabilidad entre las instituciones del Estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad*
 - Estrategia 2.** *Proveer a la población, información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios*
 - Estrategia 3.** *Desarrollar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado*
 - Estrategia 4.** *Implementar mecanismos para mejorar la seguridad de la información*
 - Estrategia 5.** *Mejorar las capacidades tanto de funcionarios públicos como de la sociedad para acceder y hacer uso efectivo de los servicios del gobierno electrónico*
 - Estrategia 6.** *Adecuar la normatividad necesaria para el despliegue del gobierno electrónico*

El Gobierno Regional La Libertad en su condición de líder y promotor del desarrollo integral y sostenible de su respectiva región, forma parte de este proyecto, correspondiéndole asumir la implementación de estas estrategias en su ámbito de acción y en el marco definido por sus competencias, considerando para ello la aplicación intensiva de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones para proveer un adecuado soporte a sus procesos con una visión integradora, con un nuevo enfoque centrado en el usuario y de acercamiento de su administración a la ciudadanía y a todos los agentes vinculados.

Con este propósito la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información, con el apoyo de Pro Gobernabilidad, ha elaborado el presente **Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Gobierno Regional La Libertad 2018 - 2020**, el mismo que ha sido elaborado en concordancia con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 61-2011 – PCM que aprueba los lineamientos que establecen el contenido mínimo del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de cada entidad que conforma el Sistema Nacional de Informática; en este sentido se encuentra alineado con los Objetivos Estratégicos Institucionales y con el Plan de Desarrollo de Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0.

Es importante destacar asimismo que el presente plan define las acciones a desarrollar por la Sede Institucional; su contenido contempla el diagnóstico, las metas para un horizonte de mediano plazo, las estrategias, proyectos de sistemas de información, plataforma tecnológica necesaria y nuevos mecanismos que le permitirán sistematizar e integrar los contenidos de información y los servicios que presta el gobierno regional.

1.2. Marco Conceptual

En el marco definido por el Gobierno Electrónico, nuestro fin consiste en acercar la administración del Gobierno Regional La Libertad a la ciudadanía y empresas de la región, significa proveer servicios accesibles, seguros, transparentes y oportunos, con mayores niveles de calidad. Para lograr estas características en los servicios, es necesario efectuar cambios en los procesos institucionales correspondientes, rediseñándolos y optimizándolos; esto a su vez requiere del uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que se constituyen en una oportunidad para dicho fin, siendo por tanto necesario definir qué servicios estarán considerados y cómo es que se va a transitar del estado actual al estado objetivo que también debe definirse.

Para facilitar estas definiciones, es importante conocer previamente los conceptos claves que deben precisarse para la comprensión del tema y tener con ello **una visión de conjunto de las ideas y las prácticas que conforman el modo en que se lleva a cabo el Desarrollo del Gobierno Electrónico.**

Con este propósito se presenta a continuación el marco conceptual que ayudará a explicar por qué estamos llevando a cabo este proyecto de Gobierno Electrónico de una manera determinada.

1.3. El Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información (tales como redes WAN, computadoras móviles, tablets, smartphones, portales web, Internet, redes sociales, etc.) para transformar las relaciones institucionales con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno mejorando su interacción, la entrega de servicios, el empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, y de una gerencia más eficiente del gobierno.

El desarrollo del Gobierno Electrónico corresponde con un proceso evolutivo, cuyo nivel de madurez comprende al menos cuatro fases¹:

FASE 1: Presencia. Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.

FASE 2: Interacción: Fase en la que se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno.

FASE 3: Transacción: Fase en que se permite completar trámites y efectuar pago virtual (Tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.

FASE 4: Transformación: Fase en la que se cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas.

A su vez, el Gobierno Electrónico puede corresponder con cuatro tipos de relaciones:

Gobierno a Ciudadano (G2C) - Ejemplo: Los portales institucionales que proveen información, formatos sobre trámites.

Gobierno a Empresa (G2B) - Ejemplo: Los portales referidos a las compras estatales, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).

Gobierno a Empleado (G2E) - Ejemplo: al interior de las INTRANET, se consideran sistemas dirigidos especialmente a satisfacer necesidades de información y servicios para los empleados.

Gobierno a Gobierno (G2G) - Ejemplo: el Sistema de Información Financiera (SIAF)

¹ http://www.ongei.gob.pe/eventos/Programas_docu/52/Programa_394.pdf

1.4. La Sociedad de la Información

Sociedad de la información es aquella en la cual las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) influyen y definen nuevas formas de relación en las actividades sociales, culturales, económicas, políticas y de gobierno, centradas en la persona, integradoras y posibilitando el desarrollo de una sociedad más igualitaria y más justa en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento para su desarrollo sostenible y mejora de su calidad de vida.

Desde esta perspectiva, el concepto es aplicable a una evolución en la gestión institucional orientada hacia el gobierno electrónico y en ese sentido el Gobierno Regional La Libertad se encuentra ya en dicho proceso caracterizado por el mejoramiento y simplificación de sus procesos, por las primeras interacciones vía web con los ciudadanos y empresas a través de sus portales institucional y de datos abiertos, por la utilización de sistemas como el SEACE y SIAF, y otras acciones más en particular, siendo de particular importancia definir un objetivo en este sentido y definir la ruta a seguir para su cumplimiento.

1.5. La Brecha Digital

Brecha digital es un concepto que hace referencia a la diferencia de oportunidades que existe entre aquellos que tienen acceso a las tecnologías digitales (internet, computadora personal, telefonía móvil, banda ancha, etc.) y aquellos que no.

Desde esta perspectiva, es necesario pensar en la inclusión digital como un asunto colectivo, no individual, donde los beneficios sociales hay que verlos en relación a los que se generan para las comunidades, organizaciones, familias y grupos que se benefician de las tecnologías, aunque no tengan acceso a éstas.

En este contexto el Gobierno Regional La Libertad consecuente con su rol de liderazgo y promoción del desarrollo integral y sostenible en su ámbito regional, asume la responsabilidad de crear un entorno favorable para lograr la reducción de esta brecha mediante la implementación de “e-servicios” que constituyan un factor de acercamiento entre las personas y como elemento de inclusión social, en especial de los jóvenes.



1.6. La Resistencia al Cambio

La globalización de la sociedad es una tendencia que ya se ha acentuado y trae consigo un ambiente dinámico de cambios cada vez más acelerado, principalmente en el uso intensivo de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que exigen a las organizaciones y personas adaptaciones constantes.

Sin embargo, la brecha digital y las viejas costumbres laborales, así como la interacción entre instituciones y personas hace que se presenten de manera continua resistencias a estas nuevas adaptaciones y a incorporarlas en sus hábitos diarios.

Desde esta perspectiva, es previsible que durante la implementación de “e-servicios” por parte del Gobierno Regional La Libertad en su respectivo ámbito, se encuentre una resistencia al cambio en la interacción entre las instituciones y grupos de interés; pero también una corriente favorable si se tiene en cuenta que en todas ellas las TIC convocan en especial a los jóvenes, que también son parte de ellos.



II. EL PLAN ESTRATÉGICO

2.1 El Marco Institucional

“El Gobierno Regional de la Libertad es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo, para su administración económica y financiera, un Pliego Presupuestal.

El Gobierno Regional es ejercido por el órgano ejecutivo de la región, de acuerdo a las competencias, atribuciones y funciones que le asigna la normatividad vigente.

La jurisdicción del Gobierno Regional comprende el ámbito territorial del departamento de La libertad. La sede del Gobierno Regional se encuentra situada en el distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, departamento de la libertad.

El Gobierno Regional tiene como finalidad fomentar el desarrollo socio - económico regional, en forma integral y sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, y el empleo, así como garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales”².

2.1.1 FUNCIONES GENERALES Y ORGANIZACIÓN

De acuerdo a su Reglamento de Organización y Funciones (Ordenanza Regional N° 008-2011-GR-LL/CR) el GRLL tiene las siguientes funciones generales:

“ARTÍCULO 11°.- **FUNCIONES GENERALES**

Las funciones generales del Gobierno Regional, que se ejercen con sujeción al ordenamiento jurídico y normatividad vigente, son las siguientes:

- a) Función Normativa y Reguladora.- Elaborar y aprobar normas de alcance regional y regular los servicios de su competencia.
- b) Función de Planeamiento.- Diseñar políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme a la normatividad vigente.
- c) Función Administrativa y Ejecutora.- Organizar, dirigir y ejecutar los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas, necesarios para la gestión regional, con arreglo a los sistemas administrativos nacionales.
- d) Función de la Promoción de las Inversiones.- Incentivar y apoyar las actividades del sector privado nacional y extranjero, orientada a impulsar el desarrollo de los recursos regionales y crear los instrumentos necesarios para tal fin.



² Reglamento de Organización y Funciones del GRLL

- e) Función de Supervisión, Evaluación y Control.- Fiscalizar la gestión administrativa regional, el cumplimiento de las normas, los planes regionales y la calidad de los servicios, fomentando la participación de la sociedad civil."

En lo concerniente a su organización, el Reglamento de Organización y Funciones del GRLL define el siguiente organigrama:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

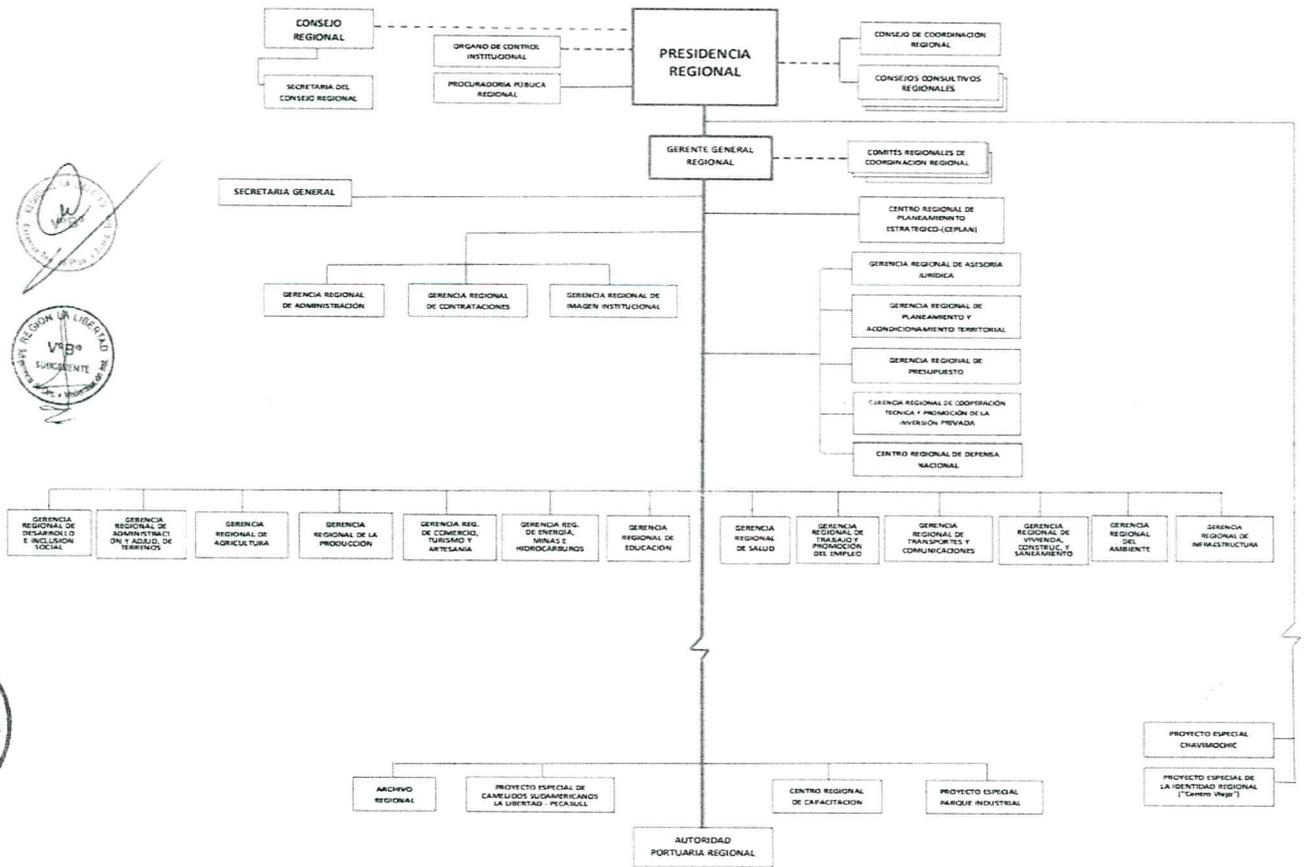


Gráfico 1: Organigrama GRLL

2.1.2 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)³

ENTIDAD	INTERÉS FUNDAMENTAL
Gobierno Central (incluye ministerios)	Que ejecutan sus políticas y lineamientos
Gobiernos regionales circundantes	Resultados de la gestión y complementariedad de Programas y Proyectos
Población en general	Atención a sus necesidades más sentidas
Trabajadores	Remuneraciones y condiciones laborales
Proveedores	Nivel de actividad (oportunidades para participar)
Medios de comunicación	Noticias (positivas o negativas)
Ambientalistas	Prácticas de desarrollo sostenible
Gobiernos locales	Alcance de las acciones del Gobierno Regional
Por la Sociedad Civil:	
ONG'S	Complementariedad de acciones
Gremios empresariales	Infraestructura productiva, comercial y social, seguridad.
Colegios profesionales	Participación de sus agremiados

Cuadro 1: Grupos de interés GRLL

2.1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL GRLL⁴

Componente	Objetivo estratégico
Derechos humanos e inclusión social	OE1. Reducir la pobreza y la desigualdad con énfasis en el ejercicio de derechos y reducción de brechas sociales.
Oportunidades y acceso a servicios	OE2. Garantizar el acceso a servicios de educación, salud, y otros servicios sociales, de calidad, inclusivos, equitativos y sostenibles, que permitan el desarrollo pleno de las capacidades y derechos de la población.
Estado y gobernanza	OE3. Desarrollar y consolidar la institucionalidad pública.
Economía, competitividad y empleo	OE4.1. Desarrollar competitividad regional y diversificación productiva, con empleo decente y productivo.
	OE4.2. Desarrollar un ecosistema de innovación que potencie la estructura económica hacia actividades intensivas en tecnología
Desarrollo territorial e infraestructura	OE5.1. Lograr un territorio integrado en lo físico, social e institucional.
	OE5.2. Desarrollar un sistema integrado de ciudades sostenibles articulado con las zonas rurales.
Ambiente, div. biológica y gestión de riesgo de desastres	OE6.1. Conservar y aprovechar de manera sostenible los recursos naturales y la diversidad biológica.
	OE6.2. Reducir la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante el riesgo de desastres y a los impactos del cambio climático.

Cuadro 2: Ejes estratégicos del GRLL

³ Fuente: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2017-2019 del GRLL

⁴ Fuente: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PEI 2017-2019 del GRLL

2.2 El Marco Legal

La Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI (antes ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros es el ente encargado de normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática y de supervisar la política nacional de informática y gobierno electrónico en la Administración Pública; asimismo actúa como ente rector del Sistema Nacional de Informática, del cual la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información del GRLL forma parte.

La implementación de las iniciativas de Gobierno Electrónico cuenta con el soporte de una amplia base legal que ha sido compilada y se encuentra disponible en la página web de la SEGDI (<http://www.ongei.gob.pe/>), opción Normatividad.

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

- a) DECRETO SUPREMO N° 067-2017-PCM
Decreto Supremo que establece los plazos aplicables a las entidades de la Administración Pública para la implementación de la interoperabilidad en el marco del Decreto Legislativo N° 1246 y dicta otras disposiciones
- b) DECRETO SUPREMO N° 051-2017-PCM
Decreto Supremo que amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246
- c) RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 041-2017-PCM
Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática
- d) DECRETO SUPREMO N° 026-2016-PCM
Aprueban medidas para el fortalecimiento de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica y la implementación progresiva de la Firma Digital en el Sector Público y Privado
- e) RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 004-2016-PCM
Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática
- f) DECRETO LEGISLATIVO N° 1211
Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de Ventanillas Únicas e Intercambio de Información entre entidades públicas



- g) DECRETO SUPREMO N° 081-2013-PCM
Decreto Supremo mediante el cual se Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017
- h) RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 338-2013-MTC/03
Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29904, "Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de la Fibra Óptica"
- i) DECRETO SUPREMO N° 105-2012-PCM
Establecen disposiciones para facilitar la puesta en marcha de la firma digital y modifican el Decreto Supremo N° 052-2008-PCM Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales
- j) LEY N°29904
Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica
- k) DECRETO SUPREMO N° 083-2011-PCM
Crean la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE
- l) DECRETO SUPREMO N° 066-2011-PCM
Aprueban el "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0"
- m) RESOLUCION MINISTERIAL N° 61-2011-PCM
Aprueban Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico
- n) RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 126-2009-PCM
Aprueban lineamientos para Accesibilidad a páginas web y Aplicaciones para telefonía móvil para instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática
- o) RESOLUCION MINISTERIAL N° 381-2008-PCM
Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado
- p) DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM
Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales
- q) DECRETO SUPREMO N° 002-2007-PCM
Modifican Decreto Supremo N° 013-2003-PCM y establecen disposiciones referidas a licenciamiento de software en entidades públicas.
- r) RESOLUCION MINISTERIAL N 274-2006-PCM
Aprueban la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.



- s) DECRETO SUPREMO N° 024-2006-PCM
Aprueban reglamento de la ley N° 28612: Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública
- t) LEY N° 28612
Ley que norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública
- u) Directiva N° 001-2014-PCM/ONGEI
Directiva sobre Estándares de Servicios Web de Información Georreferenciada para el Intercambio de Datos entre Entidades de la Administración Pública

2.3 El estado de la situación actual y el diagnóstico

En este aspecto es oportuno mencionar que el **Gobierno Regional La Libertad cuenta con su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2017-2019 (PETI)**, el cual es un instrumento de soporte a la gestión de la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información en el nivel institucional del GRLL.

El proceso aplicado para la elaboración del PETI del GRLL tuvo como soporte metodológico la aplicación de buenas prácticas (GAP, TOGAF, BSC, otras), sus objetivos fueron alineados a los objetivos estratégicos institucionales (en el marco de los procesos priorizados) y también con los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0

En este marco se realizó el diagnóstico de la situación informática actual, la definición de la situación informática objetivo y se identificaron las brechas tecnológicas, se definieron las arquitecturas tecnológicas para el mediano plazo, la definición de los componentes estratégicos de TI aplicables a la institución y posteriormente la definición de actividades y proyectos informáticos priorizados y dimensionados en tiempo y costo, constituyéndose en la ruta tecnológica a seguir para lograr un aporte efectivo de las TIC a los fines institucionales y crear también las condiciones para la implementación del Gobierno Electrónico en el GRLL.

Con esta consideración, en la elaboración del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE), han sido analizados los mismos datos que fueron tomados en el proceso de elaboración del PETI y que se encuentran detallados en dicho documento, precisando que en esta oportunidad se ha efectuado su evaluación teniendo en consideración los aspectos inherentes al Gobierno Electrónico específicamente.

2.3.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS ACTUAL Y OBJETIVO

El GRLL cuenta con una arquitectura de procesos definida mediante los siguientes instrumentos:

Situación actual	Mapa de procesos
	Inventario de procesos estructurado en tipos (Estratégicos, Misionales y de Soporte) y niveles (0 a 2)
	Fichas de Caracterización de cada proceso (su documentación)
Situación Objetivo	Mapa de procesos
	Matriz de priorización de procesos en función a los Objetivos Estratégicos Institucionales y de Gobierno Electrónico
	Fichas de Caracterización de cada proceso priorizado (su documentación)

A continuación se presentan el Mapa de procesos y los resultados cuantitativos de la priorización de procesos:

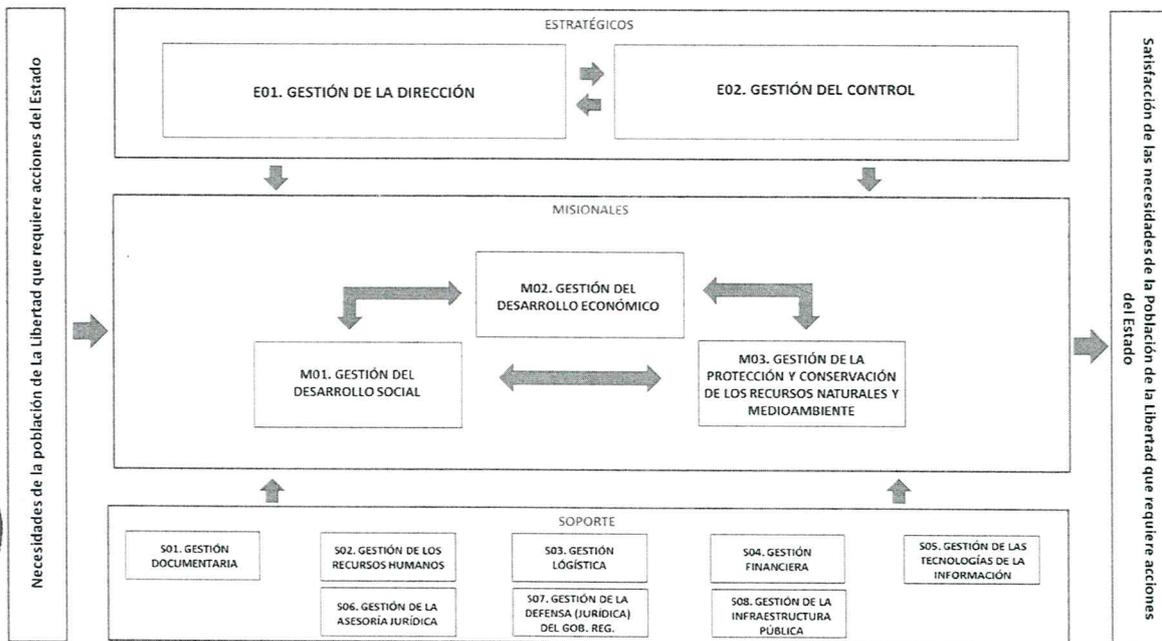


Gráfico 2: Mapa de Procesos del GRL

Conteo de procesos priorizados y no priorizados					Total de procesos
Con prioridad 1	Con prioridad 2	Con prioridad 3	Total priorizados	Total no priorizados	
6	15	7	28	19	47
12.8%	31.9%	14.9%	59.6%	40.4%	100%

Cuadro 3: Conteo de procesos priorizados y no priorizados del GRL

2.3.1 ARQUITECTURA DE DATOS ACTUAL Y OBJETIVO

El GRLC cuenta con una arquitectura de Datos definida mediante los siguientes instrumentos:

Situación actual	Inventario de Bases de Datos del GRLC
	Inventario de Entidades del GRLC asociadas a procesos priorizados
Situación Objetivo	Modelo Entidad Relación del GRLC de procesos priorizados

Es importante destacar que al analizar estos instrumentos comparando la situación actual Vs la situación objetivo, se observa que es alto el número de entidades que no cuentan con bases de datos y que las bases de datos existentes responden parcialmente a las necesidades de la organización (óptica funcional) pero no en el marco de un modelo conceptual integral y de procesos. En el aspecto técnico, se tienen avances en la adopción de un estándar tecnológico de Base de Datos; no obstante hay una brecha amplia a nivel general.

A continuación se presentan los Modelos Entidad Relación (de procesos priorizados) del GRLC:

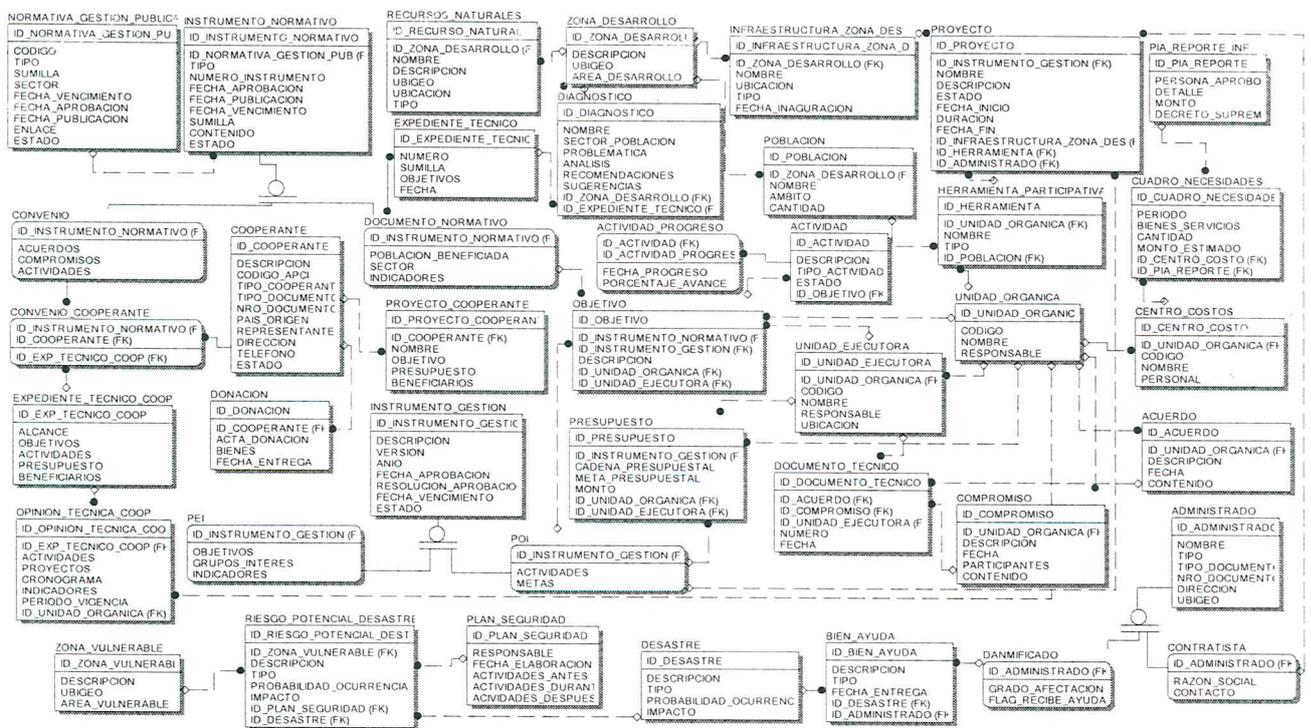


Gráfico 3: Diagrama entidad relación a nivel estratégico del GRLC

2.3.2 ARQUITECTURA DE APLICACIONES ACTUAL Y OBJETIVO

El GRLI cuenta con una arquitectura de Aplicaciones definida mediante los siguientes instrumentos:

Situación actual	Inventario de aplicaciones actuales
	Mapa de aplicaciones actuales vinculadas con los procesos institucionales priorizados
Situación objetivo	Mapa de aplicaciones objetivo del GRLI vinculadas con los procesos institucionales priorizados
	Componentes (aplicaciones propuestas) de la arquitectura de aplicaciones objetivo

A continuación se presentan los Mapas de aplicaciones del GRLI:

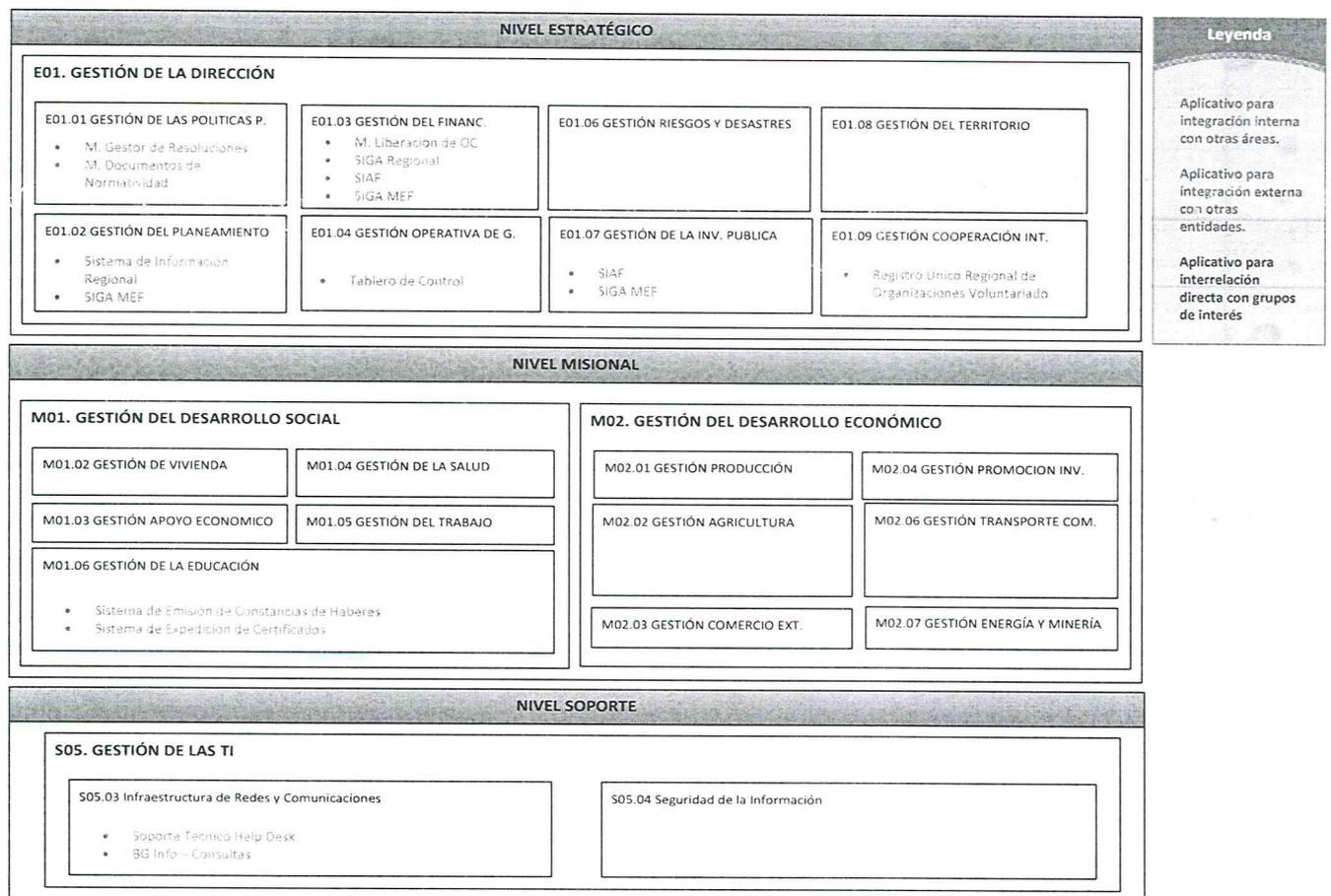


Gráfico 6: Mapa de aplicaciones actual a nivel de procesos priorizados GRLI

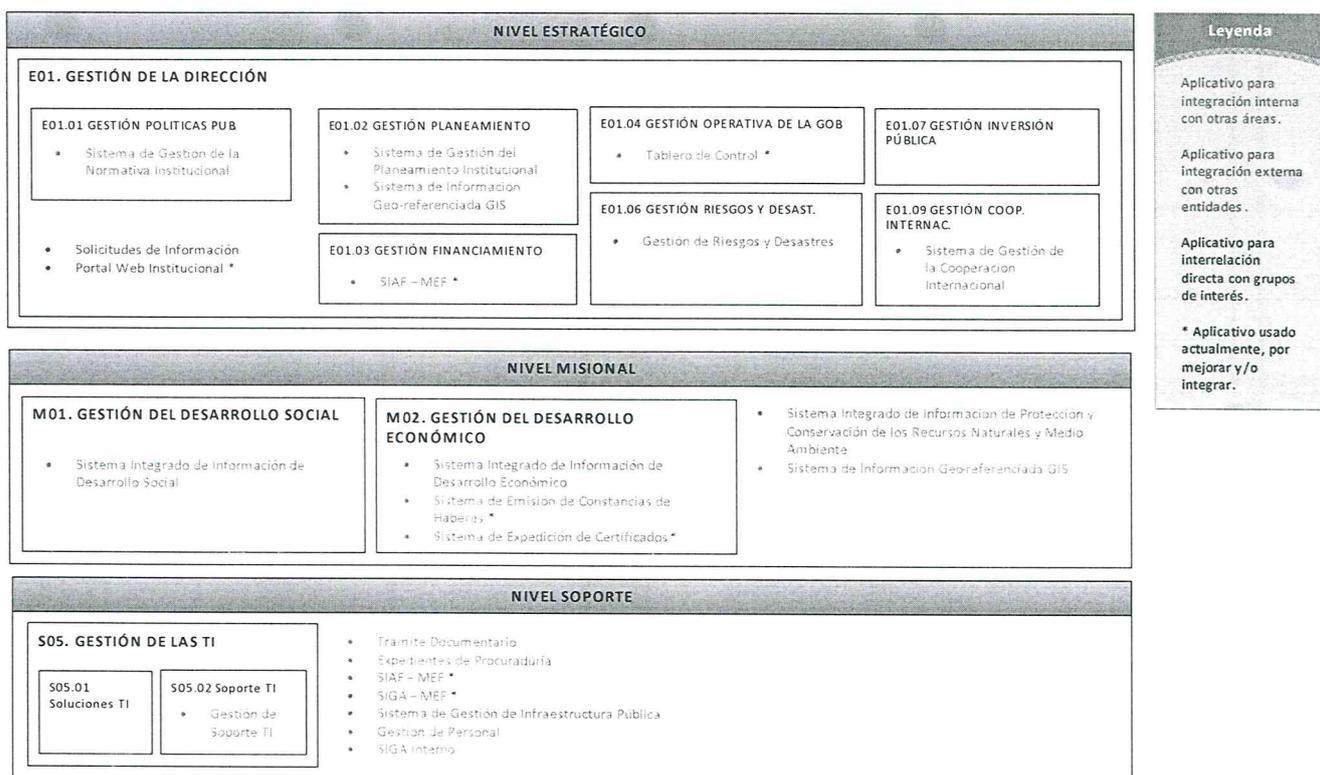


Gráfico 7: Mapa de aplicaciones objetivo del GRLL

A partir del inventario y mapa de aplicaciones actual ha sido efectuada una evaluación técnico-funcional de los sistemas aplicativos existentes actualmente en el GRLL a fin de identificar las **necesidades y posibilidades de integración** presentadas por estos sistemas; asimismo su **soporte a los procesos institucionales que fueron priorizados** de acuerdo con su aporte a los objetivos estratégicos y de Gobierno Electrónico en el GRLL. En esta evaluación pudo observarse lo siguiente:

Atendiendo a las funcionalidades presentadas actualmente por los sistemas aplicativos implementados con relación a los procesos sobre los que aplican, se identifican necesidades de brindar soporte integral al proceso y estar integrados con otros aplicativos (propios/externos) que aplican al mismo macroproceso, característica que no se cumple actualmente en su mayor parte.

Los sistemas aplicativos implementados en el GRLL (en total 19) corresponden mayormente a sistemas desarrollados por el GRLL (13 sistemas equivalentes al 68 %) y en parte a sistemas transferidos por diferentes entidades públicas como MEF, GR Lambayeque (6 sistemas equivalentes al 32 %); respecto de las necesidades generales de soporte automatizado en el GRLL, los aplicativos implementados representan un aporte al 28 % de procesos identificados en toda la institución; la brecha es significativa.



Respecto a los sistemas aplicativos desarrollados por el GRLL, en general se observa que han ido implementándose con una visión específica (funcional), para cubrir requerimientos aislados y puntuales, no brindando un soporte integral ni integrado al proceso mayor correspondiente con el área en la que aplican. Por la misma razón no son producto de un Modelamiento de Datos integral a nivel de toda la institución que permita minimizar los problemas de inconsistencia, confiabilidad e integración de la información; en este aspecto también hay una brecha significativa.

Respecto a los sistemas aplicativos que fueron transferidos al GRLL por otras entidades públicas, éstos responden principalmente a los objetivos de estas otras entidades y por sus funcionalidades específicas no se encuentran integrados entre si y/o con los otros sistemas desarrollados por el GRLL. En este aspecto la brecha es significativa y se requiere aplicar mecanismos de interoperabilidad.

Asimismo, puede observarse que del total de 19 aplicativos implementados en el GRLL, 15 de ellos (79%) corresponden con el soporte a procesos priorizados y de los 21 procesos con prioridad 1 y 2 solo 9 procesos (43%) tienen soporte con aplicativos informáticos; desde el punto de vista estratégico y de gobierno electrónico la brecha es bastante alta.

Estando identificada la necesidad de contar con sistemas integrados, interoperables, e identificada también la limitación presentada en ese sentido por los sistemas aplicativos existentes y la brecha estratégica respecto al soporte a los procesos priorizados, se requerirá implementar nuevos sistemas integrados como soporte a los macro procesos y procesos priorizados.

2.3.3 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA Y DE COMUNICACIONES ACTUAL Y OBJETIVO

El GRLL tiene definidas una arquitectura tecnológica actual y una arquitectura tecnológica objetivo.

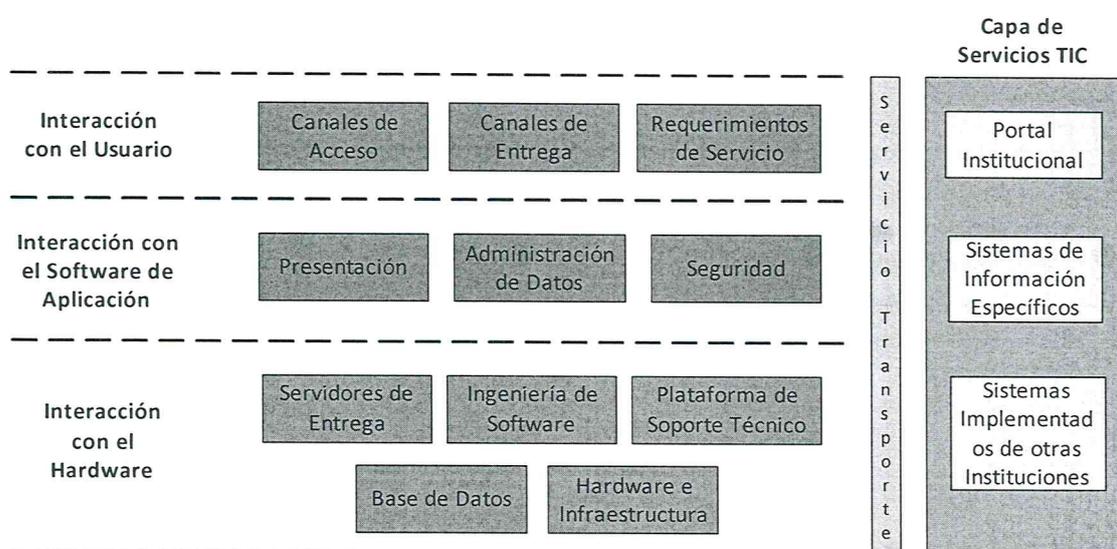


Gráfico 8: Modelo de Arquitectura Tecnológica y de Comunicaciones Actual del GRLL

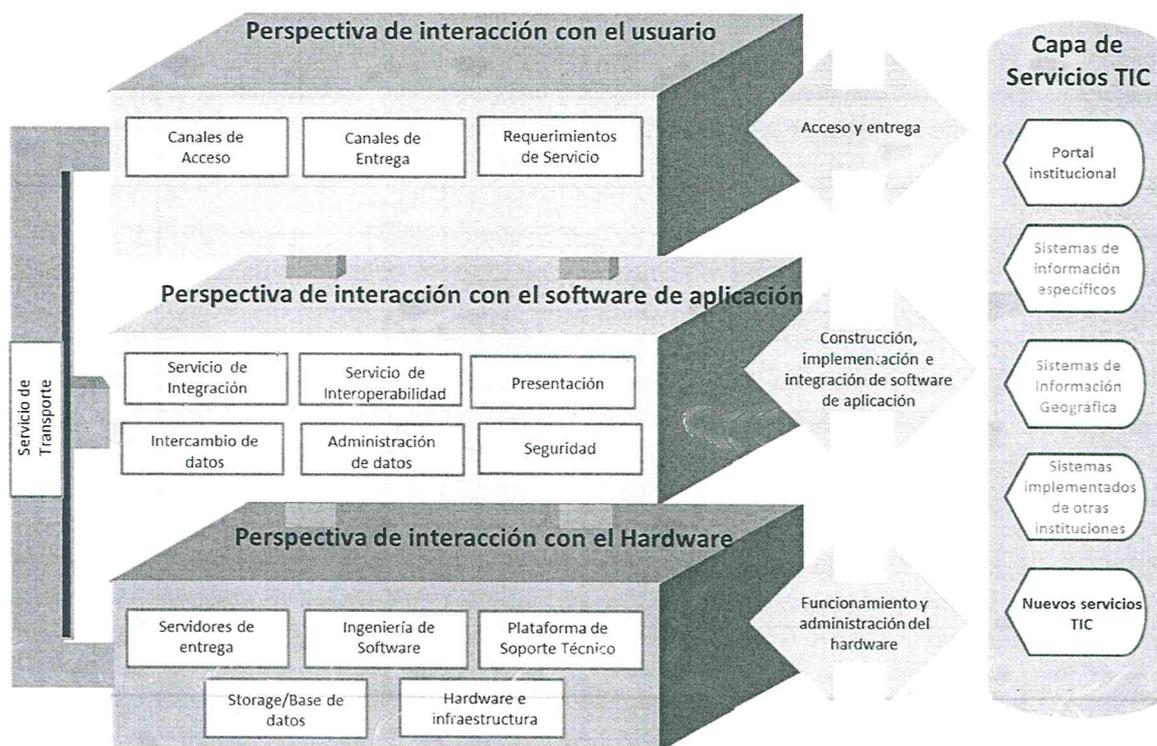


Gráfico 9: Modelo de Arquitectura Tecnológica y de Comunicaciones Objetivo del GRL

Su arquitectura Tecnológica y de Comunicaciones actual tiene las siguientes características generales:

a) Datacenter

- Ubicación, infraestructura, acondicionamiento/seguridad

Si bien el Datacenter como tal no cuenta con características de infraestructura apropiadas actualmente, sí tiene un área potencial de crecimiento, lo cual constituye un activo para la situación objetivo.

- Equipos

Se dispone de equipos (gabinetes, patch panel, KVM, UPS, router, firewall) que por sus características constituyen un activo para la situación objetivo.

b) Redes y comunicaciones

- Red WAN



Se dispone de infraestructura de acceso a internet e interconexión con las otras Sedes / direcciones regionales, la misma que está en proceso de mejora (centralizándose el servicio de internet); ambos constituyen un activo para la situación objetivo.

DIAGRAMA LOGICO - GRLL

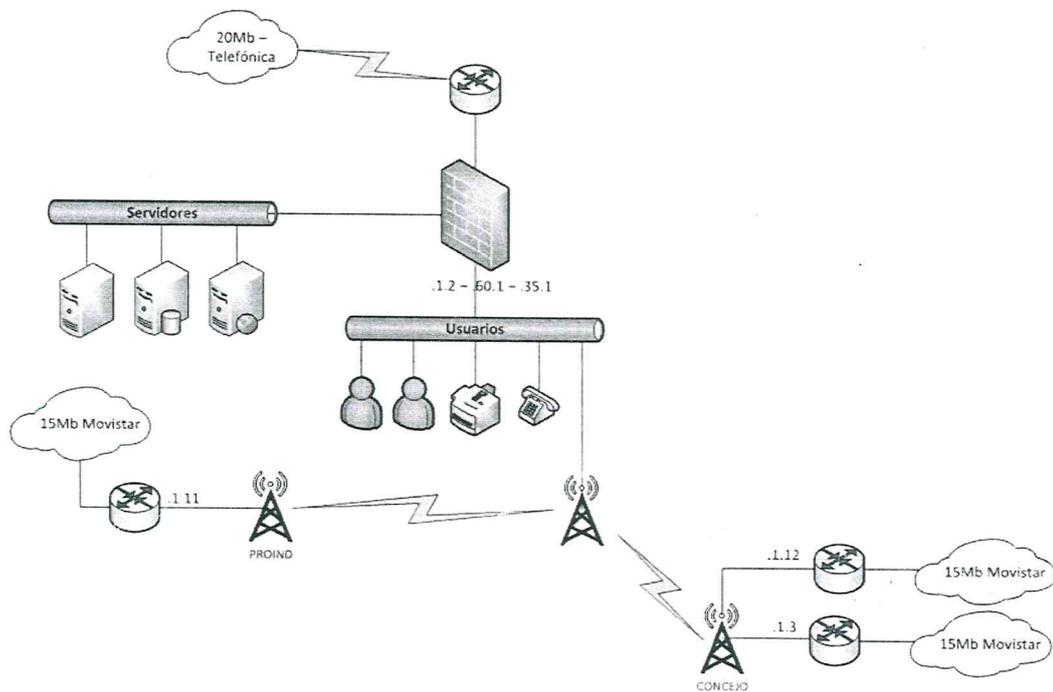


Gráfico 10: Red WAN GRLL

- Red LAN

Se dispone de equipos de comunicaciones (Switches) en su mayor parte vigentes y equipos de seguridad (Proxy, Firewall) igualmente vigentes; adicionalmente un sistema de cableado estructurado en proceso de mejora y mecanismos y servicios de red implementados (virtualización, segmentación, servicios de internet, correo electrónico); constituyen un activo para la situación objetivo.

Se observa limitaciones en el tendido del sistema eléctrico y no aplicándose aún sistemas de backup, storage, telefonía IP, Videoconferencia, los cuales se consideran en la situación objetivo.



Rubro	Característica	GR La Libertad	
Infraestructura Tecnológica	Tipo de Red	Estrella	
	Cantidad de Servidores	27	
	Firewall	1	
	Proxy	1	
	Dispositivo de Backup	Tenemos un Tivoli desactualizado sin licencia por tal razón se realiza los backups en discos duros externos de 2TB contamos con dos discos duros	
	Cantidad de PCs conectados a la red	511	
	Cantidad de Impresoras conectadas a la red	111	
	Cableado de red	Cat 6A	
	Comunicaciones	Servicio Internet	Speedy bussines (telefónica), Línea dedicada (fibra) telefónica
		Proveedor de acceso a Internet	Telefónica
		Ancho de banda	15 MB Speedy y 20 MB línea dedicada
		Servicio de correo Electrónico	Servidor de correo mail.regionlalibertad.gob.pe en Gmail convenio de 1000 cuentas libres con Google
		Servicio de Página Web	Si www.regionlalibertad.gob.pe

Cuadro 34: Características de la red LAN actual del GRLL

c) Plataforma Hardware

De acuerdo con el inventario de servidores, Se dispone de una cantidad considerable de servidores virtuales pero soportados básicamente en un solo servidor físico que tiene vigencia tecnológica aún y puede ser considerado un activo para la situación objetivo.

d) Plataforma Software

Se dispone de licencias en producto y cantidad que responden a la situación actual, su potencial es limitado para la situación objetivo; sin embargo constituyen un activo para la situación objetivo.

e) Análisis de brechas de la arquitectura tecnológica y de comunicaciones (actual Vs Objetivo)



Perspectiva: Datacenter		
Situación actual GRL	Situación Objetivo	Brecha 84 %
El GRL cuenta con una sala de servidores habilitada, acondicionada parcialmente, sin cumplir estándares. No dispone de datacenter de respaldo.	Se cuenta con una sala de servidores apropiada, acondicionada y centralizada, cumpliendo un nivel de estándares de seguridad. Se cuenta con un datacenter de respaldo.	85%
El GRL cuenta con equipamiento para la sala de servidores actual.	Se cuenta con equipamiento para la sala de servidores actual y objetivo.	50 %
El GRL no cuenta con grupo electrógeno de respaldo (Datacenter).	Se cuenta con grupo electrógeno de respaldo (Datacenter).	100%
El GRL no cuenta con servicios de soporte contratados (Datacenter).	Se cuenta con servicios de soporte contratados (Datacenter).	100%
Perspectiva: Redes y Comunicaciones		
Situación actual GRL	Situación Objetivo GRL	Brecha 46%
Interconexión regional implementada entre las entidades del GRL con arquitectura de comunicaciones en proceso de mejora.	Interconexión regional implementada entre las entidades del GRL con adecuada arquitectura de comunicaciones.	30%
Se cuenta con acceso a internet con ancho de banda y performance apropiados para la situación actual.	Se cuenta con acceso a internet con ancho de banda y performance apropiados para la situación actual y objetivo (servicio de internet centralizado).	40%
Se cuenta con servicios de soporte contratados (Red WAN)	Se cuenta con servicios de soporte contratados (Red WAN)	0%
Se cuenta con una red LAN que cumple estándares de hardware, software base y comunicaciones para la red LAN actual.	Se cuenta con una red LAN que cumple estándares de hardware, software base, suministro y comunicaciones para la red LAN actual y objetivo.	40%
El GRL presenta limitaciones a nivel de cableado de datos, estando en proceso de mejora.	La red LAN cuenta con un sistema apropiado de cableado estructurado de datos (arquitectura, swichts, performance del cableado)	50%
El GRL presenta limitaciones a nivel de sistema eléctrico (no es independiente y técnicamente solo dispone de pozo tierra y tablero eléctrico).	El sistema eléctrico es independiente y técnicamente apropiado para equipos informáticos (corriente estabilizada, pozo tierra y tablero eléctrico).	50%



La red del GRLL cuenta con servidores firewall y proxy apropiados para la situación actual.	La red LAN cuenta con servidores firewall y proxy apropiados para la situación actual y objetivo.	15%
El GRLL carece de dispositivos estándar de seguridad y recuperación de datos en casos de desastre (Sistema de backup), realiza los backups en discos duros externos; no cuenta con un Plan de Seguridad /Contingencia y no se han implementado estándares de seguridad de información (NTP ISO/IEC 17799).	La red cuenta con dispositivos estándar de seguridad y recuperación de datos en casos de desastre (Sistema de backup interno y externo), Existen procesos formales de recuperación de datos y se han implementado estándares de seguridad de información (NTP ISO/IEC 17799)	85%
La capacidad de la red LAN se ha optimizado con sistemas de de, virtualización y segmentación.	La capacidad de la red LAN se ha optimizado con sistema de storage, virtualización, segmentación, otros.	35%
A través de la red LAN se han implementado servicios de internet, correo electrónico y mensajería instantánea.	A través de la red LAN se han implementado servicios de internet, intranet, correo electrónico, telefonía IP, Videoconferencia, otros.	60%
No se cuenta con servicios de soporte contratados (Red LAN)	Se cuenta con servicios de soporte contratados (Red LAN)	100%
Perspectiva: Plataforma Hardware		
Situación actual GRLL	Situación Objetivo GRLL	Brecha 75%
El GRLL no presenta limitaciones actuales a nivel de servidores, pero sí es limitado su potencial para la atención de los servicios que demande la situación ideal	Se cuenta con servidores físicos de red apropiados, para soportar la operatividad actual y la que demanden los servicios a ser implementados en el mediano plazo (PETI), cumpliendo con estándares.	50%
	Se cuenta con servicios de soporte contratados (servidores físicos)	100%
Perspectiva: Plataforma Software		
Situación actual GRLL	Situación Objetivo GRLL	Brecha 25%
Se cuenta con plataformas uniformizadas, estandarizadas y licenciadas y propietarias que soporten la arquitectura actual.	Se cuenta con plataformas robustas, uniformizadas, estandarizadas y licenciadas, a costos que se adecuan a los cambios presupuestales y que soporten la arquitectura actual y objetivo.	50%
Se cuenta con servicios de soporte contratados (servidores lógicos)	Se cuenta con servicios de soporte contratados (servidores lógicos)	0%

Cuadro 5: Análisis de brechas de la plataforma tecnológica GRLL



Perspectiva	Brecha (Situación Actual Vs Situación Objetivo definida)
1. Datacenter	84%
2. Redes y Comunicaciones	46%
3. Plataforma Hardware	75%
4. Plataforma Software	25%
Situación general	57.5%

Cuadro 6: Brechas de plataforma tecnológica actual Vs plataforma tecnológica objetivo

La evaluación de la plataforma tecnológica y de comunicaciones actual en el GRLL ha determinado la brecha existente respecto de la situación objetivo definida; en general el desarrollo alcanzado en lo referente a la plataforma tecnológica y de comunicaciones actual en el GRLL corresponde con un Nivel Intermedio y la brecha existente ha sido estimada en 57.5 % (ver cuadro 7). Esta calificación evidencia que el GRLL no cuenta actualmente con una plataforma tecnológica cuyo nivel alcanzado sea suficiente para soportar apropiadamente los requerimientos de la situación objetivo; sin embargo cuenta con importantes recursos que sí pueden ser aprovechados y que están identificados en la Descripción de la plataforma actual (numeral 2.3.4).

2.3.4 RECURSOS HUMANOS

La Sub Gerencia de Tecnologías de la Información cuenta con el siguiente personal:

Área	Cargo	Cantidad
Dirección o Gerencia	Sub Gerente	1
Apoyo Administrativo	Secretaria	1
Gestión de proyectos	Ingeniero	1
Gestión de Transparencia y Gobierno Abierto	Ingeniero	2
Desarrollo de Sistemas	Ingeniero Analista	1
	Ingenieros Programadores	2
Redes y Comunicaciones	Ingeniero	2
	Técnico	1
Soporte técnico	Ingeniero	1
	Técnico	2
TOTAL		14

Cuadro 7: Recurso humano SGTI - GRLL

Considerando la dimensión del parque informático, brecha tecnológica y nuevos proyectos/actividades por implementar, se requerirá reforzar el equipo técnico y sus capacidades.

2.3.5 RECURSOS PRESUPUESTARIOS

La Sub Gerencia de Tecnologías de la Información no cuenta con un presupuesto definido; la asignación se realiza de acuerdo a la aprobación de las certificaciones que se vayan requiriendo

2.3.6 ESTADO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

En el marco del Gobierno Electrónico identificamos implementados en el GRLL los siguientes servicios:

- Portal Institucional con publicación de información y atención de servicios al ciudadano mediante formularios electrónicos o archivos de descarga
- Portal de Datos Abiertos institucional
- Intranet
- Servicio de correo electrónico
- Comunicaciones mediante Facebook, twitter
- Mapeo y mejora de procesos (en curso)

Teniendo en consideración que la implementación del Gobierno Electrónico corresponde con un proceso evolutivo y que el nivel de madurez del mismo está caracterizado por el tipo de soluciones y servicios que se haya logrado implementar con el uso de las TIC (ver gráfico 11), podemos considerar que el estado del Gobierno Electrónico en el GRLL corresponde al nivel de **Interacción**.

1.3.3 Nivel de madurez del Gobierno Electrónico

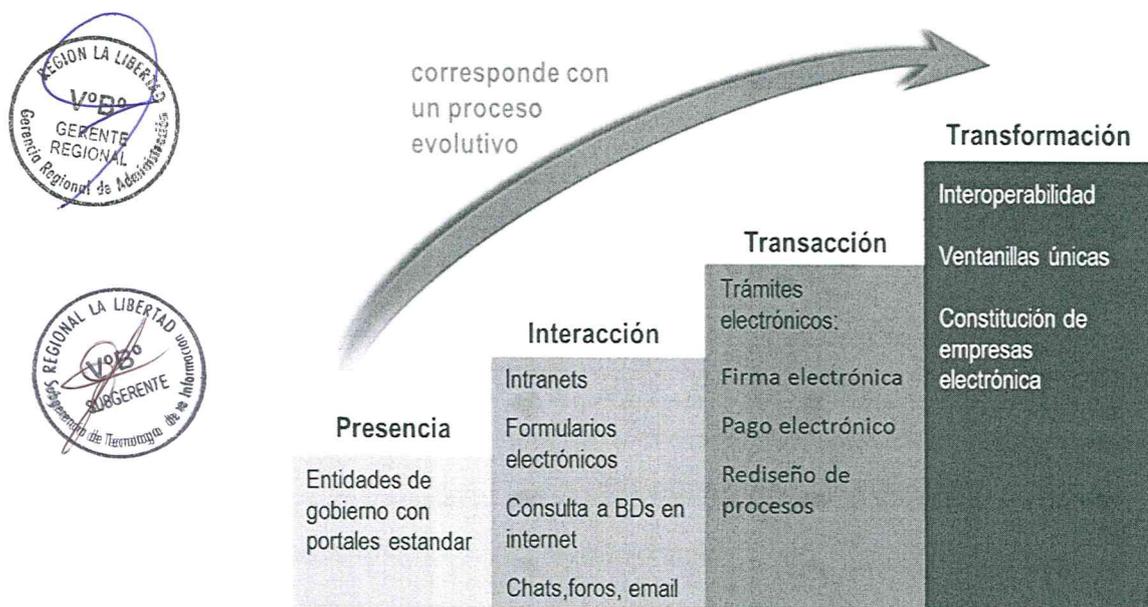


Gráfico 11: Niveles de madurez del Gobierno Electrónico

2.4 La Misión

"Somos un Gobierno Regional, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de nuestra competencia, que promueve el desarrollo sostenible de la sociedad liberteña, en concordancia con los Planes de Desarrollo Nacional y Regional; concertando con el sector público y privado y con la participación de la Sociedad Civil."

Para ello aplicamos prioritariamente los siguientes valores: Trabajo en Equipo, Compromiso Social e Identidad Institucional.⁵

En este marco, se ha considerado pertinente establecer una **misión institucional del GRLL respecto al Gobierno Electrónico:**

Implementar las estrategias de Gobierno Electrónico en el ámbito de acción del Gobierno Regional La Libertad - GRLL y en el marco definido por sus competencias, considerando para ello la aplicación intensiva de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para proveer un adecuado soporte a sus procesos con un enfoque integrador, centrado en la atención de servicios por medios digitales y de calidad para el ciudadano.

2.5 La Visión

VISIÓN DE DESARROLLO

"El Gobierno Regional de La Libertad lidera en el país los procesos de Mejores Prácticas Gubernamentales, orientadas a alcanzar los objetivos priorizados de Desarrollo Sostenible en la sociedad liberteña, concertando para tal efecto con el sector público, privado y con la sociedad civil y practicando prioritariamente la Ética y la Excelencia Institucional".⁶

En este marco, se ha considerado pertinente establecer una **visión institucional del GRLL respecto al Gobierno Electrónico:**

Al 2020 los trámites y servicios de información al ciudadano en el Gobierno Regional La Libertad - GRLL se brindan electrónicamente de manera interactiva con el uso intensivo de las TIC independientemente del lugar donde se encuentre el ciudadano, y a través de cualquier dispositivo electrónico de acceso, mejorando con ello la gestión y flujo de información entre sus diferentes dependencias y las entidades de su entorno, así como el acercamiento de su administración a la ciudadanía y a todos los agentes vinculados.

⁵ <http://www.regionlalibertad.gob.pe/gobierno/mision-y-vision>

⁶ <http://www.regionlalibertad.gob.pe/gobierno/mision-y-vision>

2.6 El Objetivo General

La implementación del Gobierno Electrónico en el GRLL tiene por objetivo acercar su administración y sus procesos a la ciudadanía y a las empresas de la región, proveyendo servicios de calidad, accesibles, seguros, transparentes y oportunos, a través del uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs).

2.7 Los Objetivos Específicos

De acuerdo con las buenas prácticas, (BSC⁷), estos objetivos son presentados en 4 perspectivas:

1. Perspectiva financiera (F)
2. Perspectiva de los clientes (C)
3. Perspectiva de los procesos (P)
4. Perspectiva del aprendizaje (A)

Perspectiva	OE - Objetivos Específicos	
1. Financiera	OE-F1	Asignación del presupuesto para cumplir con la implantación del Gobierno Electrónico en la institución (estimado en función a las actividades y proyectos priorizados necesarios).
2. Clientes	OE-C1	Efectivizar la entrega de servicios a los usuarios internos y al ciudadano (grupos de interés) a través del internet y medios virtuales, de manera directa e indirecta.
3. Procesos	OE-P1	Optimizar los procesos priorizados del GRLL aplicando sistemas informáticos integrados .
	OE-P2	Simplificar la atención de trámites que implican intercambio de información con otras entidades aplicando integración de procesos interinstitucionales con mecanismos de interoperabilidad .
	OE-P3	Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados al Gobierno Electrónico
	OE-P4	Optimizar las plataformas tecnológicas y las soluciones TIC con un enfoque de gobierno electrónico (trámites en línea, aplicaciones móviles, firma digital, pago electrónico, otros).



⁷ Recomendación de Robert Kaplan y David Norton, autores del Balance Score Card (BSC). Balance Score Card (Cuadro de Mando Integral), es una herramienta que permite enlazar estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados a través de cuatro áreas críticas en cualquier organización.

4. Aprendizaje	OE-A1	Lograr un alto nivel de competitividad en el personal de la SGTI implementando capacidades en buenas prácticas
	OE-A2	Implementar la cultura de apertura al cambio y “cero papel” en los usuarios de servicios TIC institucionales

Cuadro 8: Objetivos Específicos - PEGE-GRLL

2.8 La Declaración de Principios

Los principios indican un conjunto de valores contra los cuales es posible medir los resultados de la ejecución de los planes o proyectos; con relación al Gobierno Electrónico en el GRLL consideramos:

- Principio de igualdad**

El uso de medios electrónicos no implicará la existencia de restricciones o discriminaciones para las personas que se relacionen con la Administración Pública por otros medios, tanto en la prestación de servicios públicos, como en cualquier actuación o procedimiento administrativo, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar el uso de las tecnologías.
- Principio de transparencia**

Las actuaciones administrativas y la prestación de servicios públicos se darán a conocer mediante el uso medios electrónicos, a fin de promover la participación de las personas.
- Principio de accesibilidad**

La Administración Pública deberá garantizar la accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos de manera segura y comprensible, con especial énfasis en el cuidado del acceso universal y su adecuación a múltiples soportes, canales y entornos, con el objetivo de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.
- Principio de eficiencia y eficacia**

El uso de medios electrónicos deberá contribuir a mejorar la calidad de los servicios e información a las personas, reducir de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos y optimizar los recursos de la Administración Pública.
- Principio de cooperación e integralidad**

Los organismos públicos deberán interrelacionarse a través de medios electrónicos, a fin de simplificar los procesos administrativos y fomentar la prestación conjunta de los servicios a las personas. Asimismo, se deberá potenciar y permitir una visión integral de los organismos del Estado, con el fin de evitar la superposición de actuaciones y promover el desarrollo de prácticas coordinadas e integradas.



- **Principio de confianza y seguridad**
La Administración Pública deberá garantizar un nivel adecuado de integridad, disponibilidad y confiabilidad en la gestión de la información y los servicios que se realicen a través de medios electrónicos.
- **Principio de neutralidad tecnológica**
La Administración Pública no deberá orientarse a un tipo de tecnología específica, ni deberá limitarse a una única forma de vinculación con las personas, quedando facultada para la libre elección de alternativas tecnológicas, siempre que esta no represente un obstáculo para su relacionamiento.



2.9 El Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Procesos institucionales mapeados, documentados y mejora en curso 	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura física insuficiente e inadecuada para atención de los servicios de TIC
<ul style="list-style-type: none"> La SGTI cuenta con Planes y Arquitecturas objetivo definidas y alineadas a las estrategias institucionales y de Gobierno Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta instrumentos normativos de los servicios de TIC prestados en el GRLL; tampoco se han implementado normas técnicas de seguridad y desarrollo de SW.
<ul style="list-style-type: none"> El GRLL cuenta con un Portal Institucional, Portal de Datos Abiertos, Intranet, servicio de correo electrónico y mecanismos de interacción implementados. 	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuada Estructura Jerárquica Orgánica de Tecnologías de la Información con injerencia a nivel regional.
<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano de TI con experiencia en la administración pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Las plataformas tecnológicas actuales presentan una brecha alta respecto de la plataforma objetivo definida para implementar el Gobierno Electrónico en el GRLL en un horizonte de mediano plazo.
<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> La brecha a nivel de aplicaciones Vs procesos priorizados es alta y no se dan las características de integración ni de interoperabilidad requeridos.
<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Insuficiente partida presupuestal para la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información.
<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Existe alto riesgo en seguridad de la información al no estar implementados mecanismos enmarcados en la Norma Técnica ISO 27001 de cumplimiento obligatorio para las instituciones del estado.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> El respaldo de los Instrumentos de Gestión, Planes y Políticas de TI en el nivel nacional, es la base y sustento al proceso de implantación y cambio a los niveles regionales y locales 	<ul style="list-style-type: none"> Vulnerabilidad estacional de la región a desastres naturales por lluvias e inundaciones
<ul style="list-style-type: none"> El apoyo de las entidades no gubernamentales y de cooperación técnica internacional en el desarrollo de las TIC en las regiones 	<ul style="list-style-type: none"> Potenciales cambios en la gestión presupuestal de la entidad, por factores externos.
<ul style="list-style-type: none"> Visión y apoyo de la Alta Dirección de ver en las TI un facilitador para la integración de todas las unidades orgánicas y ejecutoras regionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Costos elevados de licenciamiento de Software.
<ul style="list-style-type: none"> Disponición de nuevas tecnologías para integración de soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Poca predisposición de tendencia al cambio tecnológico por parte del usuario final.
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de la plataforma tecnológica de interoperabilidad del estado PIDE 	<ul style="list-style-type: none"> Los ataques informáticos externos ponen en riesgo la pérdida de información y hacen que los sistemas sean vulnerables.

Cuadro 9: Matriz FODA – Sub Gerencia de TI - PEGE-GRLL



2.10 Los Factores Críticos de Éxito

Objetivos Específicos

	FCE – Factor Crítico de Éxito	Descripción
OE-F1	FCE 1 Adoptar una Estrategia de gestión del cambio cultural	Se refiere a que en previsión de la resistencia al cambio y el riesgo que éste implica para el éxito del proyecto, será necesario considerar acciones de acompañamiento permanente, para hacer visible el liderazgo, comunicar adecuadamente dentro y fuera, así como para capacitar a los equipos que juegan un papel en los servicios
OE-C1	FCE 2 Formar capital humano de alto desempeño	Se refiere a contar con un plan de capacitación que incorpore el fortalecimiento de las capacidades del equipo técnico en la aplicación de buenas prácticas y estándares tecnológicos asociados a las soluciones de Gobierno Electrónico que deban implementarse.
OE-P1	FCE 3 Contar con procesos optimizados	Se refiere a mapear, priorizar, modelar y optimizar los procesos correspondientes con los servicios a prestar al ciudadano en el marco del Gobierno Electrónico y a los procesos propios de la SGTI.
OE-P2	FCE 4 Liderazgo, involucramiento y apoyo de la Alta Dirección	Por su naturaleza, la implementación del Gobierno Electrónico requiere de un liderazgo del más alto nivel y de un órgano suficientemente empoderado para conducir este proceso de cambio que demandará una relación con diferentes estamentos del sector público, privado y organizaciones de la sociedad civil; asimismo demandará la implementación de normativas internas.
OE-P3	FCE 5 Contar con una guía propia de Gobierno Electrónico formalmente definida, y con disponibilidad presupuestal para su implementación	Se refiere a contar con un Plan Estratégico de Gobierno Electrónico –PEGE alineado a los objetivos y estrategias de la Agenda Digital Peruana y del GRLL, con un Plan de Acción que defina los proyectos/actividades dimensionados con plazos y presupuestos.
OE-P4	FCE 6 Contar con una plataforma tecnológica y soluciones TIC apropiadas para brindar los servicios institucionales en el marco del Gobierno Electrónico	Se refiere a implementar una infraestructura tecnológica que permita al GRLL asegurar los aspectos de disponibilidad, seguridad, acceso y calidad de los servicios orientados al gobierno electrónico, innovación, interoperabilidad u otros para ofrecer éstos servicios de manera más eficiente y que satisfagan las necesidades internas institucionales y de la comunidad de la región
OE-A1		
OE-A2		

Cuadro 10: Factores Críticos de Éxito – PEGE-GRLL

2.11 Las Estrategias Claves

En correspondencia con las estrategias definidas por la Agenda Digital Peruana 2.0 y los Objetivos Específicos de Gobierno Electrónico en el GRLL, definidos en el numeral 2.7 del presente documento, consideraremos las siguientes estrategias:

Objetivos Específicos

Objetivo Específico	Estrategia	Descripción
OE-F1	Estrategia 1	Impulsar la Interoperabilidad con otras instituciones del Estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad en la región.
OE-C1	Estrategia 2	Proveer a la población, información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios digitales.
OE-P1	Estrategia 3	Desarrollar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del GRLL.
OE-P2	Estrategia 4	Implementar mecanismos para mejorar la seguridad de la información en el GRLL.
OE-P3	Estrategia 5	Mejorar las capacidades tanto de funcionarios públicos como de la sociedad para acceder y hacer uso efectivo de los servicios del gobierno electrónico en la región.
OE-P4	Estrategia 6	Adecuar la normatividad interna necesaria para el despliegue del gobierno electrónico en el GRLL.
OE-A1	Estrategia 7	Liderazgo del más alto nivel en el GRLL y gestión del cambio cultural.
OE-A2	Estrategia 8	Garantizar una plataforma tecnológica apropiada para implementar sistemas integrados y eServicios en el marco de los macroprocesos identificados y priorizados en el GRLL.
	Estrategia 9	Sustentar el financiamiento del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico –PEGE desde la perspectiva del impacto de sus proyectos en los grupos de interés del GRLL.

Cuadro11: Estrategias Claves – PEGE-GRLL



2.12 Las Políticas Públicas relativas a las TIC

La **Agenda Digital Peruana 2.0**, ha sido desarrollada como una política de Estado que permita un desarrollo sostenible y adecuado de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en el Perú, donde los actores públicos y privados puedan entender de qué manera se puede aportar al proceso y coadyuven a su desarrollo.

Los objetivos de la Agenda Digital Peruana 2.0, son los siguientes:

1. Asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población en áreas urbanas y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.
2. Integrar, expandir y asegurar el desarrollo de competencias para el acceso y participación de la población en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.
3. Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permita el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las Metas del Milenio.
4. Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las prioridades nacionales de desarrollo.
5. Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC.
6. Desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional.
7. Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población.
8. Lograr que los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0 se inserten en las políticas locales, regionales, sectoriales y nacionales a fin de desarrollar la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Por otro lado, se encuentra vigente la **Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017** aprobada mediante Decreto Supremo N°081-2013-PCM del 10 de Julio de 2013, la cual está alineada a la Agenda Digital Peruana 2.0, es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio por parte de todas las entidades de la Administración Pública a nivel del gobierno nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales.

Los objetivos de la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, son las siguientes:

1. Fortalecer el gobierno electrónico en las entidades de la administración Pública, garantizando su interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios brindados por las entidades del Estado para la sociedad, fomentando su desarrollo.
2. Acercar el Estado a los ciudadanos de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana como medio para contribuir a la gobernabilidad, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión del estado.



3. Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de la administración pública, mediante mecanismos de seguridad de la información gestionada, así como articular los temas de ciberseguridad en el Estado.
4. Fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos, a través del gobierno electrónico, especialmente de los sectores vulnerables, a través de la generación de capacidades y promoción de la innovación tecnológica respetando la diversidad cultural y el medio ambiente.
5. Promover a través del uso de la tecnología de la información y en coordinación con los entes competentes, la transformación de la sociedad peruana en una Sociedad de la Información y el Conocimiento, propiciando la participación activa de las entidades del Estado y la sociedad civil, con la finalidad de garantizar que esta sea íntegra, democrática, abierta, inclusiva y brinde igualdad de oportunidades para todos.

La Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI (antes ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros es el ente encargado de normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática y de supervisar la política nacional de informática y gobierno electrónico en la Administración Pública.

Con estas consideraciones, el GRLL establece seguir las políticas propuestas por la SEGDI en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Informática y enmarcarse en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.

2.13 El Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico en la Entidad

Un elemento estratégico para el desarrollo de los países radica en la eficiencia con que se llevan a cabo los servicios que ofrece el gobierno a los diferentes sectores de la sociedad y su capacidad de interacción con los ciudadanos.

Los países desarrollados están resolviendo buena parte de los problemas de funcionamiento de sus gobiernos mediante la incorporación masiva de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para mejorar los procesos internos de toma de decisiones y para mejorar la relación con la ciudadanía.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación permite que el gobierno sea más eficaz y eficiente, proporcione servicios de más calidad y fácil acceso, estimule la actividad económica, sirve como apoyo en la difusión de programas y rendición de cuentas, sirve como guía de autogestión al ciudadano, incrementa la comunicación tanto al interior como al exterior del gobierno, genera certidumbre y confianza en el gobierno, informa a la población y crea un ambiente que facilita la participación.

Entonces el Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las instituciones gubernamentales de las TIC, en particular del internet, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano.

Debido a su masificación en las últimas dos décadas, internet es uno de los medios a través del cual muchos canales de comunicación y atención se soportan y llegan al público objetivo y/o usuario final, con una serie de ventajas como la ubicuidad y bajo costo de acceso (la población que no puede acceder en casa, usualmente accede en una cabina a costos accesibles).

Las TIC con el soporte de internet optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación, permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia, abarcan todos los ámbitos de la experiencia humana, están en todas partes y modifican los ámbitos de la experiencia rutinaria: el trabajo, las formas de estudiar, las modalidades para comprar y vender, los trámites, el aprendizaje, el acceso a la salud, entre otros.

Podemos afirmar entonces que internet es un medio, no un fin en sí mismo, para lograr el Gobierno Electrónico en la Entidad. Los principios que orientan el uso del internet están descritos en el numeral 2.8

2.14 Definición de Metas

De acuerdo a los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, la “definición de metas” son los compromisos que en el marco del Gobierno Electrónico asume la entidad para lograr su consecución en un periodo de tiempo.

En ese sentido, para el periodo 2018-2020 el GRLL ha definido las metas que le permitirán lograr cada uno de los objetivos específicos definidos en el presente plan; estas metas se encuentran detalladas en la matriz correspondiente a las actividades/proyectos del Plan de Acción (numeral 2.17). Mediante el cumplimiento de estas metas el GRLL se propone lograr la mejora en la prestación de servicios de la entidad, democracia participativa, mayor transparencia en los actos de gobierno, integración de los sistemas de información, gestión de los trámites internos, mejoramiento de las capacidades humanas e implementar la firma digital entre otros.

2.15 Recursos y Presupuesto

Para el desarrollo de las estrategias, cumplimiento de los objetivos y el logro de las metas propuestas, el GRLL requiere complementar gradualmente los recursos con que cuenta actualmente (señalados como activos para la situación objetivo en el numeral 2.3), siendo por otro lado imperativo que la institución destine un presupuesto para la ejecución de los proyectos propuestos en el presente plan; al respecto se precisa que si bien el presupuesto total estimado para el PEGE es de S/ 8,441,728.00, sólo se requerirá asignar un presupuesto para aquellas actividades no coincidentes con lo programado y ya presupuestado en el PETI; éste presupuesto requerido se estima en S/ 719,000.00 y corresponde a las actividades marcadas con * en el cuadro 12.

Con el presupuesto asignado, se podrá dotar a la institución de los sistemas integrados orientados al Gobierno Electrónico, así como un adecuado mantenimiento de las plataformas tecnológicas y capacidades requeridas por el equipo técnico, permitiendo la sostenibilidad de los servicios que en el marco de Gobierno Electrónico sean implementados en el GRL. A continuación se muestra el detalle del presupuesto estimado por cada actividad/proyecto asociados al objetivo correspondiente:

Objetivo PEGE	Actividad/Proyecto	Presupuesto S/
OE-F1	Asignación del presupuesto para cumplir con la implantación del Gobierno Electrónico en la institución (estimado en función a las actividades y proyectos priorizados necesarios).	0.00
OE-C1	Rediseñar la entrega de servicios a los usuarios internos y al ciudadano (grupos de interés) a través del internet y medios virtuales, de manera directa e indirecta.	100,000.00 *
		25,000.00 *
		72,000.00 *
		72,000.00
		90,000.00 *
		72,000.00 *
OE-P1	Optimizar los procesos priorizados del GRL aplicando sistemas informáticos integrados.	232,000.00
		450,000.00
		300,000.00
		210,000.00
OE-P2	Simplificar la atención de información y trámites que implican intercambio de información con otras entidades aplicando integración de procesos interinstitucionales con mecanismos de interoperabilidad.	0.00
		672,000.00
		90,000.00
		60,000.00
		60,000.00



OE-P3	Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados al Gobierno Electrónico	A	Conformación de un Equipo/Comité institucional de alto nivel que lidere y supervise la implementación del PEGE	0,00
		P	Establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad TIC que se integre, a un Sistema de Gestión de Calidad Institucional e implementar mejora continua a los procesos correspondientes con los servicios TIC (internos y externos)	90,000.00
		P	Formular e implementar el Plan de Contingencias TIC institucional	45,000.00
		P	Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGTI (en el marco de la norma técnica peruana ISO 27001)	377,000.00
		A	Implementar políticas/directivas asociadas a cada servicio implementado por cada año en el marco del Gobierno electrónico en el GRLL	50,000.00
OE-P4	Optimizar las plataformas tecnológicas y las soluciones TIC con un enfoque de gobierno electrónico (trámites en línea, aplicaciones móviles, firma digital, pago electrónico, otros).	P	Implementar una solución de Firma Digital (aplica Infraestructura Oficial de Firma Electrónica - IOFE mediante convenio RENIEC, adquisición/desarrollo de Módulo Software Aplicativo, adquisición de equipos para usuarios)	100,000.00
		P	Realizar un estudio de capacidad de la infraestructura TIC requerida que soportará a las nuevas aplicaciones en el marco del gobierno electrónico, para asegurar los aspectos de disponibilidad, seguridad, acceso y calidad	90,000.00
		P	Planeamiento detallado para Implementar los componentes identificados en la Arquitectura Tecnológica y de Comunicaciones (Redes LAN/WAN (y cableado de datos y eléctrico), hardware y licencias software) a partir de los resultados del Estudio de capacidad de la infraestructura TIC	90,000.00
		P	Adquisición de Infraestructura TIC según lo definido por el Plan de implementación de Arquitectura Tecnológica y de Comunicaciones, para soporte a soluciones de gobierno electrónico.	4,764,728.00
OE-A1	Lograr un alto nivel de competitividad en el personal de la SGTI implementando capacidades en buenas prácticas	A	Capacitar a personal de la SGTI en buenas prácticas que aplican al Gobierno Electrónico (PMBOOK, BPM, ITIL, COBIT, ISO 9001, ISO 12207, ISO 27001)	100,000.00
		P	Implementar una Metodología del Ciclo de Vida del Desarrollo del Software (en el marco de la norma técnica peruana ISO 12207)	120,000.00
OE-A2	Implementar la cultura de apertura al cambio y "cero papel" en los usuarios de servicios TIC institucionales	A	Definir y aplicar acciones de gestión del cambio cultural (liderar, motivar, involucrar, sensibilizar, dialogar y negociar) con el liderazgo y respaldo del más alto nivel institucional.	100,000.00

TOTAL S/ 8,441,728.00

Cuadro 12: Presupuesto detallado – PEGE-GRL

Acciones/Proyectos del PEGE no presupuestadas en el PETI, totalizan S/ 719,000



2.16 Adopción de Estándares

Los procesos, productos y servicios de TI deben evaluarse en forma regular para asegurar que se cumplen los requisitos de calidad, es decir un entorno de TI basado en niveles de confianza, oportunidad, seguridad y confidencialidad predefinidos a los que denominamos estándares.

Actualmente ya existen normas que definen diversos estándares internacionales de TI que deben implantarse en los procesos de desarrollo del Gobierno Electrónico y que van a permitir de manera general intercambiar información, asegurar la información, desarrollar software en las entidades públicas, de tal forma que los servicios lleguen de manera transparente a los ciudadanos. Es relevante que todos los productos y/o servicios que se generen en el presente plan se encuentren alineados a la normatividad vigente del Estado Peruano (presentada en el numeral 2.2 Marco Legal) y a las buenas prácticas internacionales que el mercado ofrece en el sector TIC.

A continuación se presenta una breve relación de los principales estándares que el GRLL deberá adoptar en el marco del Gobierno Electrónico como institución integrante del Sistema Nacional de Informática:

- Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición".
- Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición".
- Lineamientos para Accesibilidad a páginas web y Aplicaciones para telefonía móvil para instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática.
- Lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado (contiene los estándares y especificaciones de interoperabilidad del Estado Peruano - EEIEP).
- Directiva sobre Estándares de Servicios Web de Información Georreferenciada para el Intercambio de Datos entre Entidades de la Administración Pública (Directiva N° 001-2014-PCM/ONGEI)



Se recomienda asimismo tener como marco de referencia la aplicación de los siguientes estándares internacionales:

- PMBOK (Project Management Body of Knowledge - Guía de los Fundamentos de la Gestión de Proyectos). Es un libro en el que se presentan estándares, pautas y normas para la gestión de proyectos.

- BPM (Business Process Management - Gestión de Procesos de Negocio). Es una metodología cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización.
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library - Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información). Son un conjunto de prácticas estándar aceptadas en el mundo de la gestión de servicios de TI.
- COBIT (Control Objectives for Information and related Technology - Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas). Es una guía de mejores prácticas presentada como framework, dirigida al control y supervisión de tecnología de la información (TI).
- ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad reconocida internacionalmente que se aplica a organizaciones públicas y privadas para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

2.17 Plan de Acción

A continuación se presenta la matriz de objetivos, actividades/proyectos, metas e indicadores a las que se comprometen las dependencias del Gobierno Regional La libertad, en un horizonte de tiempo estimado en tres años; su implementación estará a cargo de un grupo/comité de trabajo con participación de la Alta Dirección y diferentes órganos institucionales que será conformado formalmente y que asumirá dicha responsabilidad, delegando los aspectos técnicos en la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información.



Objetivo PEGE	Actividad/Proyecto	Meta	Indicador	t meses	Año 2018				Año 2019				Año 2020				Vinculo con el PETI		
					Trim1	Trim2	Trim3	Trim4	Trim1	Trim2	Trim3	Trim4	Trim1	Trim2	Trim3	Trim4			
OE-F1	Asignación del presupuesto para cumplir con la implantación del Gobierno Electrónico en la institución (estimado en función a las actividades y proyectos priorizados necesarios)	A	Incorporar al POI de la SGI los proyectos del PEGE a ejecutar y gestionar la asignación presupuestal (sustentado desde la perspectiva del impacto en sus grupos de interés)	100% % Presupuesto asignado	4.5													Acción 5.1 del PETI	
OE-C1	Rediseñar la entrega de servicios a los usuarios internos y al ciudadano (grupos de interés) a través del internet y medios virtuales, de manera directa e indirecta.	A	Implementar canales virtuales (chat, foros, otros) para interactuar con usuarios internos y externos, en reemplazo o complemento de canales o medios convencionales (telefonos, presenciales)	N° de Nuevos canales virtuales desarrollados chat, foros, otros.	3													Acciones 1.3 y 2.4 del PETI	
		A	Desarrollo de un Catálogo de Servicios en el marco de IITL	Catálogo de Servicios de la SGI	1													Actividad PEGE	
		A	Desarrollo de un Aplicativo de Presupuesto Participativo	Sistema implementado	1	6													Actividad PEGE
		P	Desarrollar e implementar el Sistema de Solicitudes de Información	100% % mejoras implementadas	6													Proyecto PS-06 del PETI	
		A	Mantener y complementar el Portal Web Institucional	100% % mejoras solicitadas/programadas implementadas	6													Proyecto PS-07 del PETI	
		P	Desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Medios / Eventos	1 Sistema implementado	6													Proyecto PEGE	
OE-P1	Optimizar los procesos priorizados del GRLL aplicando sistemas informáticos integrados	P	Desarrollar e implementar el Sistema de Trámite Documentario (considerando flujos optimizados y digitalización de documentos)	Sistema implementado	1													Proyecto PS-04 del PETI	
		P	Desarrollar e implementar el Sistema integrado de Gestión de personal (considerando flujos optimizados y digitalización de documentos)	Sistema implementado	1													Proyecto PS-04 del PETI	
		P	Desarrollar e implementar el Sistema de Información Geo-referenciada - GIS (considerando estándares)	Sistema implementado	1													Proyecto PS-02 del PETI	
		P	Desarrollar e implementar el Sistema integrado de Gestión del Planeamiento Institucional	Sistema implementado	1													Proyecto PS-02 del PETI	
OE-P2	Simplificar la atención de información y trámites que implican intercambio de información con otras entidades aplicando integración de procesos interinstitucionales con mecanismos de interoperabilidad.	A	Definir con entidades de su entorno (MEF, SECDI, otro necesario) estrategias de integración, mecanismos de interoperabilidad, convenios, entre otros	N° Convenios de integración tecnológica	3													Acción 2.3 del PETI	
		P	Nuevo aplicativo SIGA interno del GRLL integrado a sistemas SIGA y SIAF del MEF (su desarrollo debe dejarlo preparado para que aplique interoperabilidad con estos sistemas)	1 aplicativo (nuevo SIGA del GRLL) integrado con SIGA y SIAF del MEF	1													Proyectos PS-04 y PS-08 del PETI	
		P	Desarrollar e implementar el Sistema integrado de Gestión de Resgos y Desastres	Sistema implementado	1	6													Proyecto PS-03 del PETI
		P	Desarrollar e implementar el Sistema de Información de Gestión de Desarrollo Social	Sistema implementado	1	6													Proyecto PS-03 del PETI
		P	Desarrollar e implementar el Sistema de Información de Gestión de Desarrollo Económico	Sistema implementado	1	8													Proyecto PS-02 del PETI



2.18 Seguimiento y Evaluación

A continuación se presentan los mecanismos que permitirán efectuar el seguimiento y evaluación a cada proyecto durante la ejecución del PEGE periodo 2018-2020; a los procedimientos descritos se suman los indicadores señalados en el Plan de Acción asociados a sus metas correspondientes.

Nº	Tipo	Periodicidad	Instrumento	Responsable
1	Seguimiento	Quincenal	Acta de reunión de trabajo por proyecto	Jefe de Proyecto Equipo de proyecto Stakeholder
2	Seguimiento	mensual	Informe de gestión por proyecto	Jefe de Proyecto Sub Gerente SGTI
3	Evaluación	Única vez	Informe final por proyecto	Jefe de Proyecto Sub Gerente SGTI
4	Seguimiento y evaluación	Bimensual	Presentación de avance del PEGE	Sub Gerente SGTI Comité PEGE
5	Evaluación	Semestral	Encuestas de satisfacción	Equipo de proyecto Stakeholder
6	Seguimiento y evaluación	Anual	Informe de ejecución del Plan Operativo Informático	Sub Gerente SGTI Alta Dirección

Cuadro 14: Mecanismos de seguimiento y evaluación – PEGE-GRL

2.19 Conclusiones

Un elemento estratégico para el desarrollo de los países radica en la eficiencia con que se llevan a cabo los servicios que ofrece el gobierno a sus ciudadanos y su capacidad de interacción con ellos; y es esto precisamente lo que nos posibilita el Gobierno Electrónico, por lo que su importancia en el GRL debe ser considerada desde el más alto nivel y difundida en toda la entidad.

Para el cumplimiento del presente Plan Estratégico de Gobierno Electrónico en el GRL, se requiere el apoyo y participación de todas las áreas de la institución y formar capital humano de alto desempeño; recomendándose poner especial atención a cada uno de los Factores Críticos de Éxito señalados en el numeral 2.10.

Con la experiencia propia adquirida durante el proceso y con la que pueda intercambiarse con otras instituciones inclusive similares, se puede y debe enriquecerse la estrategia del PEGE del GRL.

Las tendencias tecnológicas nos presentan nuevos medios, productos y servicios que guardan relación con la masificación de las tecnologías de la información y comunicación, por lo que es necesario revisar periódicamente la estrategia de Gobierno Electrónico del GRL para su mejora continua.