



Plan de Gobierno Digital

Municipalidad Distrital de Chilca – Cañete
2024 - 2026

Índice

Contenido

1) Resumen Ejecutivo	4
2) Introducción	5
3) Marco legal	6
4) Enfoque Estratégico	7
a) Políticas de Estado:.....	7
b) Política General de Gobierno.....	9
c) Plan de Desarrollo Nacional Estratégico - Plan Bicentenario	10
d) Ley de Gobierno Digital.....	11
e) Plan Estratégico Institucional - PEI.....	13
5) Situación Actual de Gobierno Digital.....	15
a) Estructura de la entidad.....	15
b) Gobernanza digital	18
a) Cumplimiento de avances en gobierno y transformación digital.....	22
b) Regulación Digital	24
c) Infraestructura tecnológica	26
d) Procesos y procedimientos.....	30
e) Servicios Digitales.....	30
f) Persona y Cultura organizacional	31
g) Seguridad de la información	31
h) Presupuesto.....	32
2) Objetivos de Gobierno Digital	32
3) Proyectos de Gobierno Digital	34

4) Plan de Acción	35
5) Desafíos de Gobierno Digital:	35

1) Resumen Ejecutivo

La era digital ha permitido al Estado Peruano transformar sus servicios de tal manera que el ciudadano cuente con servicios digitales que les permitan simplificar sus trámites es por ello que el presente documento denominado “Plan de Gobierno Digital - PGD” tiene como propósito **dirigir** el proceso de Transformación Digital en la Municipalidad Distrital de Chilca, para lo cual define: el enfoque estratégico de la entidad, la situación actual de gobierno digital, los objetivos de gobierno digital y el portafolio de proyectos de gobierno digital que la Municipalidad Distrital de Chilca tiene planificado ejecutar durante el período 2024 al 2026, con el fin de transformar los procesos y servicios que presta la entidad para atender mejor las necesidades y demandas de los ciudadanos y personas en general.

El Plan de Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de Chilca **organiza** el despliegue de gobierno digital en la entidad, es de alcance general a todos los órganos y colaboradores de la entidad. Se articula con los objetivos y acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI) con miras a soportados y alcanzados mediante el uso estratégico de tecnologías digitales. Cabe señalar que un factor clave de éxito para el despliegue del presente plan es el apoyo del **Comité de Gobierno Digital** institucional y el **Líder de Gobierno Digital**.

Asimismo, su aprobación contribuye a la Política de Estado 35, Plan de Desarrollo Regional Concertado (PDRC) y Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N° 1412), lo cual se traduce en mejores servicios para el ciudadano y personas en general.

Así, la Oficina de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Distrital de Chilca, en el marco de sus funciones y cumpliendo el rol de secretario técnico del Comité de Gobierno Digital, en coordinación con los órganos competentes de la Municipalidad Distrital de Chilca elaboró la propuesta de Plan de Gobierno Digital.

Finalmente, señalar que el Plan de Gobierno Digital se formuló conforme los lineamientos emitidos por la Secretaría de Gobierno Digital, órgano de línea de la Presidencia del Consejo de Ministros y ente rector del **Sistema Nacional Transformación Digital**, de la materia de **gobierno digital** y **confianza digital** en el país.

2) Introducción

La Municipalidad Distrital de Chilca es una entidad pública con personería jurídica de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en las materias de su competencia y constituye un pliego presupuestal.

La Municipalidad Distrital ejerce sus competencias en el distrito de Chilca – Provincia de Cañete – Departamento de Lima.

La Municipalidad Distrital de Chilca conforme al artículo 73 de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972, ejerce de manera exclusiva o compartida, una función promotora, normativa y reguladora, así como las de ejecución y de fiscalización y control en las siguientes materias:

- a) Organización del espacio físico y uso del suelo.
- b) Servicios públicos locales.
- c) Protección y conservación del ambiente.
- d) Desarrollo y economía local.
- e) Participación ciudadana.
- f) Servicios sociales locales.
- g) Prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas.
- h) Otras que determine la Ley.

3) Marco legal

- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, que declara de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, innovación y economía con enfoque territorial.
- Decreto Supremo N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos del Líder de Gobierno Digital en la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, se aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital en la Administración Pública.
- Resolución de Alcaldía N° 231, que aprueba la modificación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023 - 2027 de la Municipalidad Distrital de Chilca.

4) Enfoque Estratégico

El despliegue del gobierno digital¹ en la **Municipalidad Distrital de Chilca** requiere y precisa que se entienda y conozca la misión, valores, políticas, objetivos y acciones comprendidas en instrumentos de Planificación a nivel nacional, sectorial e institucional; así como identificar aquellas políticas del entorno que tienen influencia directa en el despliegue del Gobierno Digital y gestión de las tecnologías digitales en la **Municipalidad Distrital de Chilca**.

Lo anterior busca que el Plan de Gobierno Digital responda a la **visión** del sector, se alinee a la **misión** de la entidad y sea consistente con el **contexto** de la organización.

Así, el valor de esta fase radica en que proporciona un claro entendimiento del **negocio**² al cual se dedica la organización, orientando de esa manera que toda decisión y acción a emprender en materia digital estén alineadas con los objetivos estratégicos de la entidad y, sobre todo, a la generación de **valor** para los ciudadanos e interesados.

Consistente con lo expresado, a continuación, se revisan los principales instrumentos de gestión estratégica que orientan el despliegue del gobierno digital en la entidad.

a) Políticas de Estado:

El **Foro del Acuerdo Nacional** es el espacio de diálogo, consenso y reflexión institucionalizado entre entidades públicas, organizaciones políticas y la sociedad civil que busca orientar el rumbo del país para el desarrollo sostenible y gobernabilidad democrática. Se constituye en una instancia de seguimiento y promoción del cumplimiento de políticas de Estado del Acuerdo Nacional³.

Consistente con lo anterior, el **Acuerdo Nacional** es el conjunto de políticas de Estado de largo plazo, que constituyen un aporte fundamental para impulsar la agenda

¹ Se entiende como Gobierno Digital al “ (...) 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.” Toma como fuente el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1412. La norma puede ser revisada en extenso en: <http://bit.ly/2VNVJos>

² **Conjunto de actividades para entregar valor para los ciudadanos y generar retorno a las partes interesadas. Adaptación de BPM CBOK V2.**

³ Toma como referencia el Decreto Supremo N° 105-2002-PCM; asimismo, lo señalado se sustenta en información tomada del portal <https://acuerdonacional.pe/foro-del-acuerdo-nacional/definicion/>

desarrollo el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el país, son elaboradas y aprobadas sobre la base del consenso entre representantes de entidades públicas, organizaciones políticas y la sociedad civil⁴. Estas políticas se encuentran agrupadas en cuatro objetivos:

- I. Democracia y Estado de Derecho,
- II. Equidad y Justicia Social,
- III. Competitividad del País y
- IV. Estado, eficiente, transparente y Descentralizado.



Figura 1. Políticas de Estado | Fuente: Acuerdo Nacional

Consistente con lo anterior, la Municipalidad Distrital de Chilca ha seleccionado aquellas **políticas** y **objetivos**⁵ que inciden directamente en el desarrollo del gobierno digital en la entidad o que pueden verse potenciadas mediante el uso estratégico de tecnologías digitales en los procesos y servicios de la Municipalidad Distrital de Chilca

Objetivos	Políticas de Estado
Objetivo: Promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación.	Política de Estado N° 11

⁴ Toma como referencia información del portal <https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/definicion/>

⁵ Las políticas de Estado pueden ser revisadas en: <https://bit.ly/2Gmbt8E>

Objetivo: Desarrollo de la ciencia y la tecnología.	Política de Estado N° 20
Objetivo: Afirmación de un Estado eficiente y transparente.	Política de Estado N° 24
Objetivo: Acceso a la información, libertad de expresión y libertad de prensa.	Política de Estado N° 29

Tabla 1. Articulación con las Políticas de Estado

b) Política General de Gobierno

Mediante **Decreto Supremo N° 056-2018-PCM**⁶ se aprueba la **Política General de Gobierno al 2021**, la cual establece cinco (05) ejes y para cada uno de ellos lineamientos prioritarios.

A continuación, se precisan aquellos ejes y lineamientos que brindan el marco de referencia para la implementación de acciones en materia de gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Chilca, coadyuvando de esa manera al logro de la Política General de Gobierno.

N°	Eje	Lineamiento
1	Integridad y lucha contra la corrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Combatir la corrupción y las actividades ilícitas en todas sus formas. • Asegurar la transparencia en todas las entidades gubernamentales.
2	Fortalecimiento institucional para la gobernabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Construir consensos políticos y sociales para el desarrollo en democracia. • Fortalecer las capacidades del Estado para atender efectivamente las necesidades ciudadanas, considerando sus condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural.
3	Crecimiento económico equitativo, competitivo y sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento económico equitativo, competitivo y sostenible • Recuperar la estabilidad fiscal en las finanzas públicas. • Potenciar la inversión pública y privada descentralizada y sostenible. • Acelerar el proceso de reconstrucción con cambios, con énfasis en prevención. • Fomentar la competitividad basada en las potencialidades de desarrollo económico de cada territorio, facilitando su articulación al mercado nacional e internacional, asegurando el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y del patrimonio cultural. • Reducir la pobreza y pobreza extrema tanto a nivel rural como urbano. • Fomentar la generación de empleo formal y de calidad, con énfasis en los jóvenes.

⁶ La norma puede ser revisada en extenso en: <http://bit.ly/2Rk3hMA>

4	Desarrollo social y bienestar de la población	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir la anemia infantil en niños y niñas de 6 a 35 meses, con enfoque en la prevención. • Brindar servicios de salud de calidad, oportunos, con capacidad resolutoria y con enfoque territorial. • Mejorar los niveles de logros de aprendizaje de los estudiantes con énfasis en los grupos con mayores brechas • Aumentar la cobertura sostenible de servicios de agua y saneamiento. • Mejorar la seguridad ciudadana, con énfasis en la delincuencia común y organizada. • Promover la igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como garantizar la protección de la niñez, la adolescencia y las mujeres frente a todo tipo de violencia.
5	Descentralización efectiva para el desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar la articulación territorial de las políticas nacionales. • Promover, desde los distintos ámbitos territoriales del país, alianzas estratégicas para su desarrollo sostenible.

Tabla 2. Articulación con las Política General de Gobierno

c) Plan de Desarrollo Nacional Estratégico - Plan Bicentenario

Mediante Decreto Supremo N° 054-2011-PCM, se aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN)⁷, “**Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021**”, instrumento de planificación de ámbito nacional de largo plazo, sustentando en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el concepto de desarrollo humano como libertad y en las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional. Se enmarca en seis ejes estratégicos: **(i) Derechos fundamentales y dignidad de personas; (ii) Oportunidades y acceso a los servicios; (iii) Estado y gobernabilidad; (iv) Economía, competitividad y empleo; (v) Desarrollo regional e infraestructura; y, (vi) Recursos naturales y ambiente.**

El PEDN define objetivos nacionales, objetivos específicos y lineamientos de política con sus respectivos indicadores y metas, acciones estratégicas, programas estratégicos y proyectos. Cabe señalar que el referido Decreto Supremo señala que las entidades públicas ajustarán sus Planes Estratégicos a los objetivos estratégicos de desarrollo nacional previstos en el **Plan Bicentenario**.

Conforme lo anterior, se ha identificado los objetivos nacionales que guardan relación con los objetivos estratégicos la Municipalidad Distrital de Chilca, alineándonos en los siguientes:

⁷ El Plan puede ser revisado en extenso en: <http://bit.ly/2NTjczl>

ID	Ejes Estratégicos	Objetivo Nacional	Lineamiento de política	Prioridad
1	Derechos fundamentales y dignidad de personas	Garantizar el respeto a los derechos fundamentales y la dignidad de todas las personas.	Establecer acciones para proteger los derechos humanos, promover la igualdad y erradicar la discriminación.	Priorizar la atención a grupos vulnerables y la defensa de los derechos individuales.
2	Oportunidades y acceso a los servicios	Ampliar el acceso a servicios básicos como salud, educación, vivienda y empleo.	Desarrollar programas que reduzcan las brechas sociales y regionales.	Fomentar la inclusión social y la igualdad de oportunidades.
3	Estado y gobernabilidad	Fortalecer las instituciones estatales y mejorar la gestión pública.	Implementar medidas de transparencia, eficiencia y participación ciudadana.	Modernizar la administración pública y promover la rendición de cuentas.
4	Economía, competitividad y empleo	Impulsar el crecimiento económico sostenible y la generación de empleo.	Fomentar la inversión, la innovación y la productividad.	Prioridades: Desarrollar sectores estratégicos y promover el emprendimiento.
5	Desarrollo regional e infraestructura	Lograr un desarrollo territorial equitativo y sostenible.	Mejorar la infraestructura vial, energética y de comunicaciones.	Impulsar proyectos de desarrollo regional y descentralización.
6	Recursos naturales y ambiente	Conservar y aprovechar sosteniblemente los recursos naturales.	Promover prácticas ambientales responsables y la gestión sostenible.	Prioridades: Proteger la biodiversidad y enfrentar los desafíos del cambio climático.

Tabla 3. Articulación con el Plan Bicentenario

d) Ley de Gobierno Digital

El Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, tiene por finalidad establecer el marco jurídico para diseñar y prestar servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, escalables, ágiles, accesibles y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general. Asimismo, promueve la colaboración entre las entidades de la Administración Pública y la participación de ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y transformación digital de la entidad.

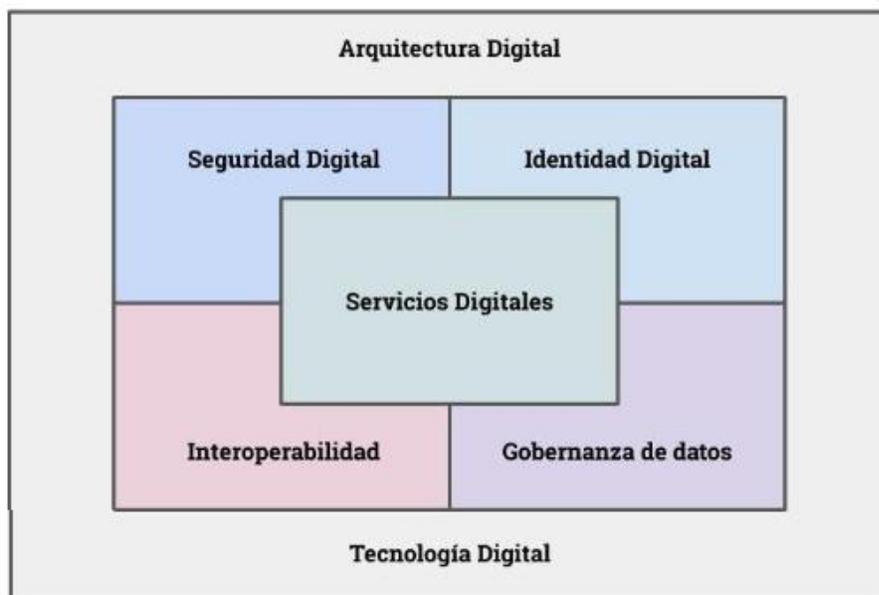


Figura 2. Ámbitos de la Ley de Gobierno Digital | Fuente: Decreto Legislativo N° 1412

En esa línea, mediante Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM⁸, se dispone que cada entidad de la Administración Pública debe constituir un Comité de Gobierno Digital, el cual tiene entre sus funciones “Formular el Plan de Gobierno Digital de la entidad”.



Figura 3. Comité de Gobierno Digital | Fuente: Decreto Legislativo N° 1412

⁸ Con Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM de fecha 19.03.2019 se modifica los artículos 1 y 2 de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM. El documento puede ser revisado en extenso en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/299750/RM_N_087-2019-PCM.pdf

Finalmente, es importante señalar la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, mediante la cual se aprueban los “Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital”, instrumento que sirve de guía para que las entidades públicas integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital formulen el Plan de Gobierno Digital (PGD), de manera coordinada con sus órganos, programas y proyectos. Cabe señalar que anteriormente, las entidades debían desarrollar tres planes: Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE), Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) y el Plan Operativo Informático (POI); ahora solo uno, el PGD.

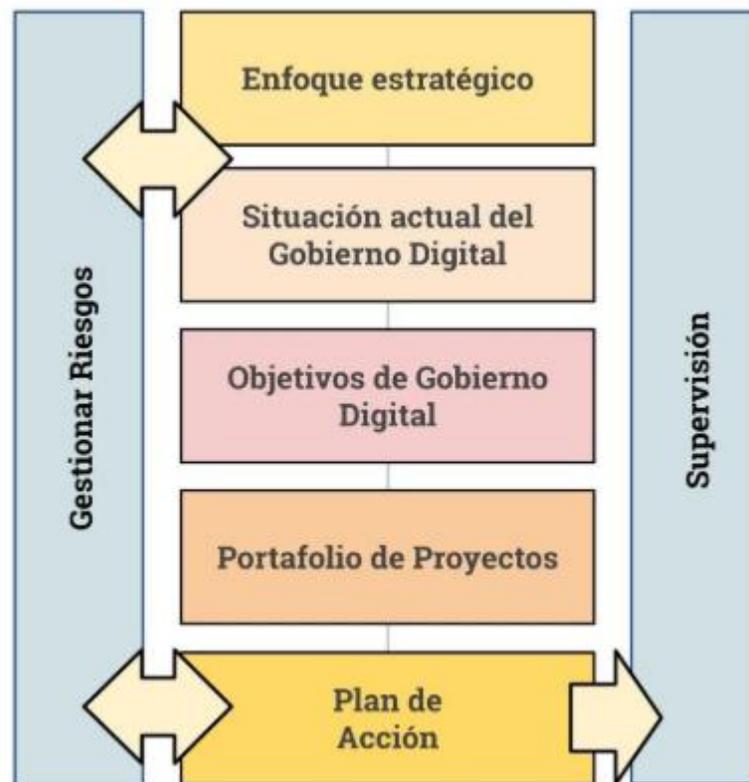


Figura 4. Plan de Gobierno Digital | Fuente: R.S. N° 1412

e) Plan Estratégico Institucional - PEI

La Municipalidad Distrital de Chilca aprobó mediante Resolución de Alcaldía N° 231 su **Plan Estratégico Institucional (PEI)**, el cual contiene su misión, objetivos y acciones estratégicas, los cuales se detallan a continuación:

a. Misión

La misión refleja lo que la organización es y hace con miras de alcanzar la visión de su sector, alude directamente a su función general y específica atribuidas por norma. Con

base en estas consideraciones conceptuales, la misión de la Municipalidad Distrital de Chilca es sintetizada en la declaración siguiente:

“Generar valor público, promoviendo el desarrollo integral, armónico y sostenible del Distrito de Chilca, a través de una gestión eficiente, transparente, participativa, concertadora y moderna”

b. **Objetivos Estratégicos Institucionales**

En el marco del **Plan Estratégico Institucional (PEI)** se han establecido diez (10) objetivos estratégicos institucionales, los cuales expresan los cambios relevantes y estratégicos que la Municipalidad Distrital de Chilca desea lograr en el ámbito de su población usuaria o al interior de sí misma, los objetivos estratégicos son:

Objetivo estratégico institucional	Acción Estratégica Institucional
Objetivo Estratégico 1: Contribuir con la calidad de los servicios de salud en el Distrito de Chilca.	Porcentaje de población que accede a programas de salud promovidos por la municipalidad.
Objetivo Estratégico 2: Proteger a la población y sus medios de vida frente a peligros de origen natural y antrópicos del distrito de Chilca.	Número de personas que reciben sensibilización en la cultura de prevención del riesgo de desastres en el distrito
Objetivo Estratégico 3: Contribuir con la calidad de los servicios educativos en el Distrito de Chilca.	Porcentaje de vecinos que acceden a servicios y programas educativos en espacios adecuados.
Objetivo Estratégico 4: Brindar asistencia social a la población vulnerable y promover hábitos saludables en el Distrito de Chilca.	Porcentaje de vecinos que acceden a servicios de programas sociales especializados de la municipalidad.
Objetivo Estratégico 5: Contribuir con la reducción de los índices de inseguridad ciudadana en el Distrito de Chilca.	Porcentaje de la población que ha sido víctima de algún evento que atentó contra su seguridad durante el último año.

Objetivo Estratégico 6: Promover la gestión ambiental en el Distrito de Chilca.	Porcentaje de población beneficiada por las actividades de gestión ambiental.
Objetivo Estratégico 7: Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible en el Distrito de Chilca.	Porcentaje de la población urbana que vive en barrios marginales, asentamientos improvisados o viviendas inadecuadas.
Objetivo Estratégico 8: Fortalecer la Gestión Institucional.	Porcentaje del Plan Operativo institucional implementado por la municipalidad.
Objetivo Estratégico 9: Mejorar el servicio de transporte y tránsito en el Distrito de Chilca.	Porcentaje del transporte urbano formalizado en el distrito.
Objetivo Estratégico 10: Promover la competitividad económica en el Distrito de Chilca.	Porcentaje de locales comerciales formalizados en el distrito.

Tabla 4. Objetivos estratégicos | Fuente: Plan Estratégico Institucional

5) Situación Actual de Gobierno Digital

La situación actual del Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Chilca, se sustenta en el análisis de las capacidades y recursos claves⁹ en materia de gobierno digital actualmente disponibles y desarrollados por la entidad.

a) Estructura de la entidad

La Municipalidad Distrital de Chilca, cuenta con un total de 18 Órganos. Consistente con lo anterior, se adjunta el organigrama de la Entidad aprobado mediante Ordenanza N° 067-MDCH.

Modalidad	Cantidad de personal
Órganos de Alta Dirección	03
Órganos Consultivos	02
Órgano de Control Institucional	01
Órganos de Defensa Jurídica	01

⁹ Servicios, procesos, infraestructura tecnológica -software, hardware, servicios, otros-, roles y estructuras organizativas para la gestión de las tecnologías digitales.

Órganos de Asesoramiento	02
Órganos de Apoyo	02
Órganos de Línea	05
Órganos desconcentrados	02
Total de órganos	18

Tabla 5. Estructura de la Entidad | Fuente: Recursos Humanos

Organigrama de la Municipalidad Distrital de Chilca

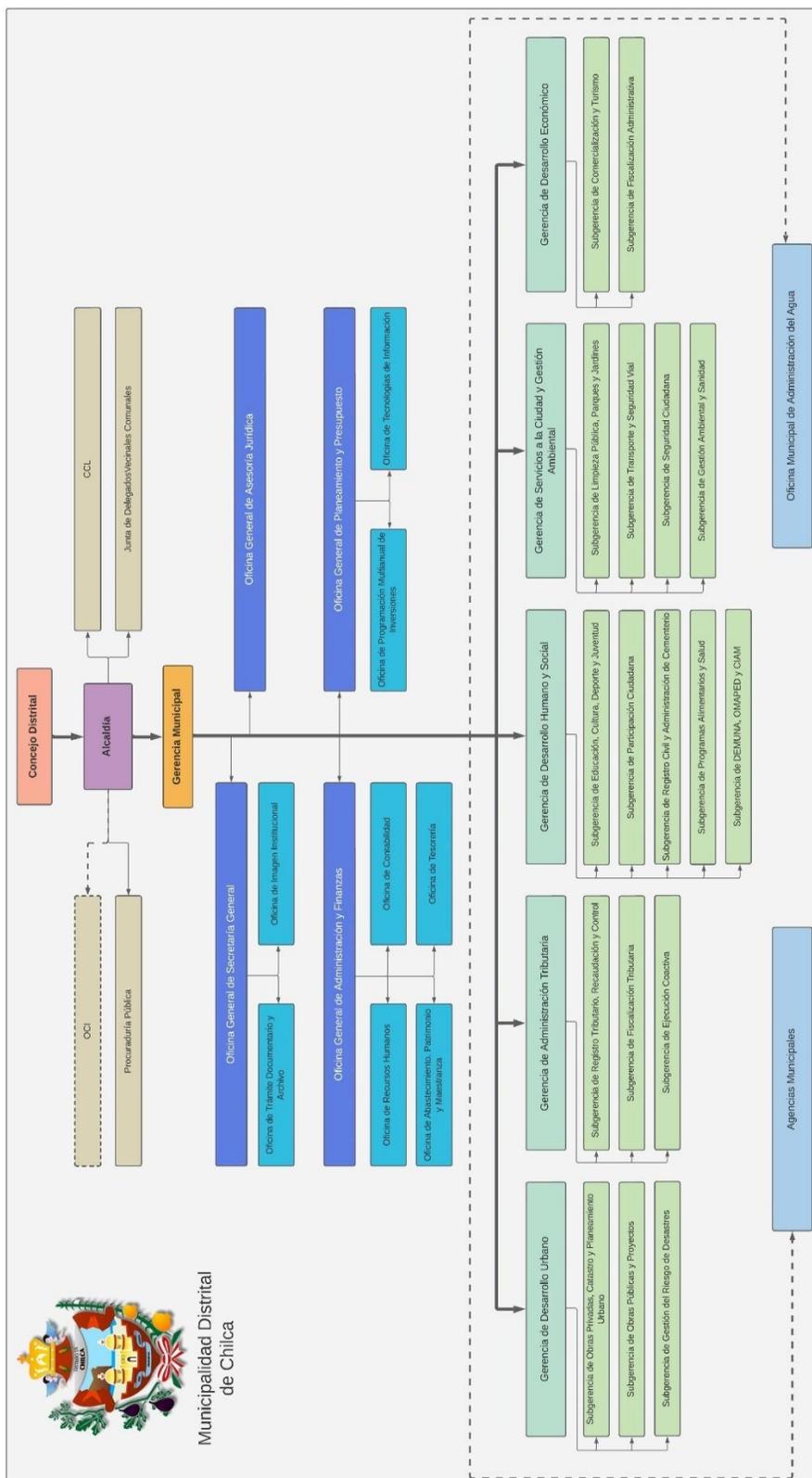


Figura 5. Organigrama de la Municipalidad Distrital de Chilca

Asimismo, tiene en total 141 colaboradores (Ley N°30057, 276, 278 y CAS), conforme la tabla siguiente:

Modalidad	Cantidad de personal
Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil	01
D.L. 276	04
D.L. 728	82
CAS - D.L 1057	54
Total, colaboradores	141

Tabla 6. Colaboradores de la entidad | Fuente: Recursos Humanos

Así, la estructura, la cantidad de sedes, órganos y personal nos dan una imagen inicial de cuan **complejo** puede ser desplegar un esfuerzo de digitalización en la Municipalidad Distrital de Chilca.

b) Gobernanza digital

- Las estructuras (órganos, áreas y/o roles) que dan soporte a la gobernanza digital¹⁰ en la Municipalidad Distrital de Chilca son las siguientes:

a) Comité de Gobierno Digital

Mediante Resolución de Alcaldía N° XXX-AAAA-XXX, de fecha DDMMAAAA, se constituye el Comité de Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Chilca, con la responsabilidad de **dirigir, evaluar y supervisar** el proceso de Transformación Digital y despliegue del Gobierno Digital, en la entidad; así como evaluar el uso actual y futuro de las tecnologías digitales acorde a los cambios tecnológicos, en la regulación y el **enfoque estratégico de la entidad**. El **Comité de Gobierno Digital** está conformado por:

- Líder de Gobierno y Transformación Digital
- Responsable del área de informática o quien haga sus veces

¹⁰ Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización.

- Responsable de área de recursos humanos o quien haga sus veces
- Responsable del área de atención al ciudadano o quien haga sus veces
- Oficial de seguridad de la información
- Responsable del área legal o quien haga sus veces
- Responsable del área de planificación o quien haga sus veces

Es preciso indicar que el referido Comité tiene las siguientes funciones:

- Formular el Plan de Gobierno Digital de la entidad.
- Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la entidad.
- Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías digitales sea acorde con los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros con miras a implementar el Gobierno Digital.
- Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital en sus Planes Operativos Institucionales, Plan Anual de Contrataciones y otros.
- Promover y gestionar la implementación de estándares y buenas prácticas en gestión y gobierno de tecnologías digitales en la entidad.
- Elaborar informes anuales que midan el progreso de la implementación del Plan de Gobierno Digital.
- Vigilar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la implementación del gobierno digital en las entidades públicas.
- Promover el intercambio de datos de información, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.
- Otras funciones que se le asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia.

b) Líder de Gobierno Digital

Mediante Resolución de Alcaldía N° XXX-AAAA-XXX, de fecha DDMMAAAA, se designa como Líder de Gobierno Digital al Sr/Sra. “.....”, cargo en la entidad. El líder de gobierno digital tiene como responsabilidades¹¹:

¹¹ Toma como referencia los lineamientos de “Líder de Gobierno Digital”. La norma puede ser revisada en: <https://bit.ly/2sTKY7p>

- Ejercer el liderazgo del proceso de transformación digital.
- Participar activamente en el Comité de Gobierno Digital.
- Promover el uso de metodologías de innovación.

c) **Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

El artículo 36, del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Chilca, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 067-MDCH, de fecha 27 de abril del 2018, señala que: la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tiene como objetivo la planificación, organización, dirección, coordinación y supervisión para el adecuado uso de las tecnologías de información y de conectividad de la Municipalidad, así como desarrollar y mantener los sistemas informáticos. Asimismo, indica que está a cargo de un Subgerente, quien depende funcional y administrativamente del Gerente de Planeamiento y Presupuesto.

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se organiza de la siguiente manera:

N°	Descripción	Cantidad de personal
1	(e) Oficina de Tecnologías de Información	01
2	Administrador de Redes	01
3	Soporte técnico de equipos de cómputo y atención de incidencias	01
4	Análisis de procesos administrativos en gestión documental	01
Total de personal de la oficina de TI		04

Tabla 7. Organización y estructura del área de TI | Fuente: Recursos Humanos

Conforme lo anterior, el organigrama de la Oficina de Tecnologías de la Información se representa de la siguiente manera:

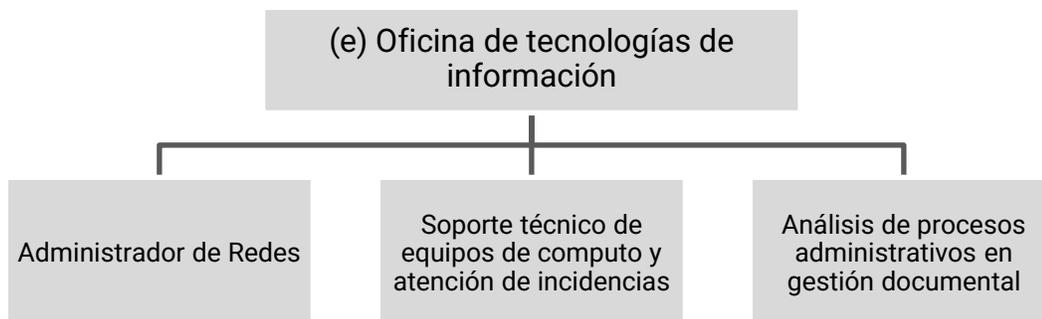


Figura 6. Organigrama Oficina de TI | Fuente: Oficina de TI

Asimismo, es importante señalar que la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con su Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos, el cual contempla los siguientes procesos para la gestión de los activos de TI:

Código	Proceso	Objetivo
A.05	Gestión de Tecnología de Información	A.05.01. Desarrollo de software o Administración de Aplicativos (requerimiento de instalación, mantenimiento y permisos de software).
		A.05.02. Soporte Tecnológico de la Información (asesoramiento sobre uso de software).
		A.05.03. Actualización del Portal de Transparencia.

Tabla 8. Gestión de Procesos y Procedimientos de TI | Fuente: MGPP- MDCH

Así, podemos referir que la Municipalidad Distrital de Chilca, dispone de roles definidos para el Gobierno y Gestión de Tecnologías Digitales en la entidad. Estos mecanismos si bien cubren diferentes ámbitos, se articulan y complementan para asegurar la generación de valor usando tecnologías en la entidad.

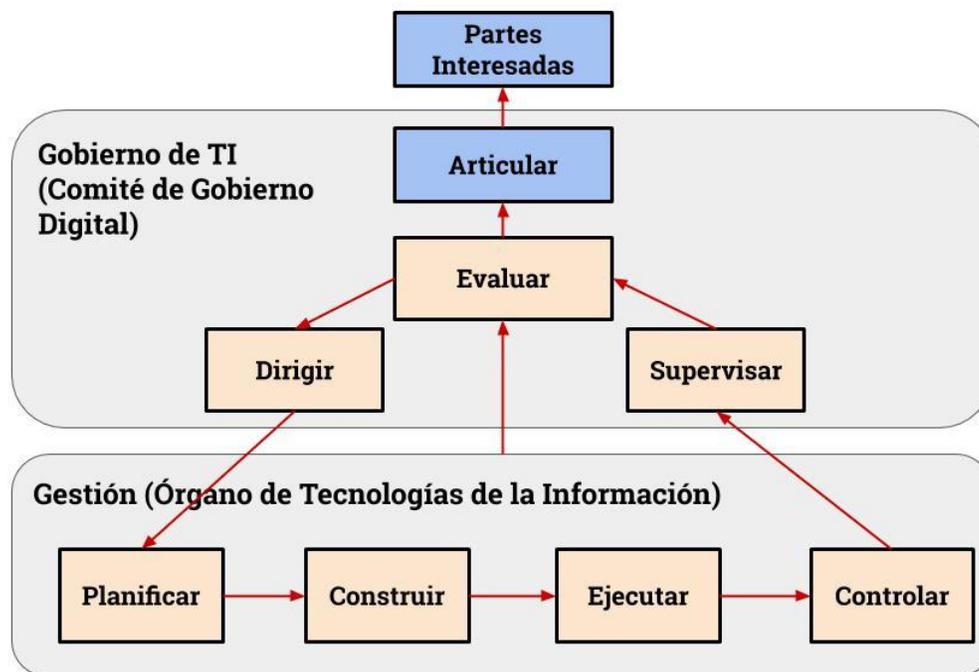


Figura 7. Modelo de Referencia para el Gobierno y Gestión de Tecnologías en la Entidad

a) Cumplimiento de avances en gobierno y transformación digital

A fin de presentar el nivel de cumplimiento de la regulación digital, se muestra el cuadro denominado **“Reporte de Avance en Gobierno y Transformación Digital de la Municipalidad Distrital de Chilca”**, elaborado tomando como base la información que proporciona la PCM en su página **“Entidades con mayor avance en Gobierno y Transformación Digital”**, la cual se encuentra actualizada al 28/02/2024.

N°	Compromiso	Estado
01	Designar al Líder de Gobierno y Transformación Digital	No reportó
02	Constituir el Comité de Gobierno y Transformación Digital	No reportó
03	Elaborar el Plan de Gobierno Digital	No reportó
04	Incorporar la transformación digital en el Plan Estratégico Institucional	No reportó

05	Desplegar la Estrategia Digital	No reportó
06	Incorporar el sitio web institucional a la Plataforma Gob.pe	Cumple
07	Implementar la Mesa de Partes Digital	Cumple
08	Publicar el TUPA de la entidad en Gob.pe	No reportó
09	Implementar el Modelo de Gestión Documental	No reportó
10	Publicar en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos	No reportó
11	Incorporar información en la Plataforma GeoPerú	No reportó
12	Designar al responsable del Software Público	No reportó
13	Publicar y consumir servicios de la PIDE	No reportó
14	Designar al Oficial de Seguridad y Confianza Digital - CISO	No reportó
15	Conformar el Equipo de Respuestas ante Incidentes de seguridad digital - CSIRT	No reportó
16	Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	No reportó
17	Formular el Plan de Transición al Protocolo IPV6	No reportó
18	Solicitar acceso al Portal de Transparencia Estándar	Cumple
19	Responder la Encuesta Nacional de Activos Digitales	No reportó
20	Digitalizar los servicios de la entidad, para lo cual pueden	Implementando

	hacer uso de la plataforma Facilita Perú.	
--	-------------------------------------------	--

Tabla 9. Avances en gobierno y transformación digital | Fuente: PCM

b) Regulación Digital

La Municipalidad Distrital de Chilca en estricto cumplimiento del marco regulatorio digital, informa en la siguiente tabla las acciones emprendidas para su cumplimiento:

N°	Regulación Digital	Acciones	Causas Comentarios
01	Decreto Legislativo N° 1246, aprueba medidas de Simplificación Administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Consume servicios de información en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). 	<ul style="list-style-type: none"> • No está planificado en nuestro POI
02	Decreto Legislativo N° 1310, aprueba medidas adicionales de Simplificación Administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> • No se implementó un Sistema de Gestión Documental a nivel institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • No está planificado en nuestro POI
03	Decretos Supremos N°054-2017-PCM, N°067-2017-PCM y N°121-2017-PCM	<ul style="list-style-type: none"> • Consume servicios de información de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). 	<ul style="list-style-type: none"> • No está planificado en nuestro POI
04	Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuentan con aplicativos que poseen su propio componente de firma digital <ul style="list-style-type: none"> ▪ MEF/FIRMAPERU ▪ SIGN FAST CLIENT 	<ul style="list-style-type: none"> • No está planificado en nuestro POI
05	Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM	<ul style="list-style-type: none"> • No se tiene aprobado ningún lineamiento metodología procedimiento para el desarrollo de sistemas, mantenimiento de sistemas y gestión proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No está planificado en nuestro POI
06	Decreto Supremo N° 081-2017-PCM, que aprueba la formulación de un Plan de Transición al IPV6	<ul style="list-style-type: none"> • No se tiene un Plan de Transición al Protocolo IPV6 ni aprobado ni en desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • No está planificado en nuestro POI • No tenemos personal capacitado
07	Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, aprueba la Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> • No publica datos en el Portal Nacional de Datos Abiertos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No está planificado en nuestro POI

	de Datos Abiertos Gubernamentales y el Modelo de Apertura.		
08	Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM y modificatoria, que aprueba el uso de la NTP ISO/IEC 27001:2014	<ul style="list-style-type: none"> Se conformó el Comité de Gobierno Digital, el cual tiene a cargo la dirección, evaluación, articulación y supervisión de la implementación del SGSI. 	<ul style="list-style-type: none"> No está planificado en nuestro POI
09	Decreto Supremo N° 051-2018-PCM, que crea el Portal de Software Público Peruano	<ul style="list-style-type: none"> Reutiliza SPP del PSPP Se ha designado al Responsable de Software Público Peruano de la Municipalidad Distrital de Chilca 	<ul style="list-style-type: none"> No está planificado en nuestro POI
10	Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM y modificatoria	<ul style="list-style-type: none"> No se tiene designado a su Oficial de Seguridad de la Información (CISO) No se viene implementando el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) 	<ul style="list-style-type: none"> No está planificado en nuestro POI
11	Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> No se tiene designado a su responsable operativo No se ha dispuesto de la implementación de un equipo de trabajo para la implementación del MGD. No se tiene aprobado un cronograma de trabajo para la implementación del MGD. No se tiene procedimientos de gestión documental aprobados 	<ul style="list-style-type: none"> No está planificado en nuestro POI
12	Ley N° 29733, Ley de Protección de datos personales y su reglamento	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene identificado sus bancos de datos personales. No se comunicó sus bancos de datos personales al MINJUS 	<ul style="list-style-type: none"> No está planificado en nuestro POI
13	Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos para uso de servicios en la nube en las entidades de la administración pública.	<ul style="list-style-type: none"> Posee actualmente servicios en la nube bajo la categoría de Software como Servicio: <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> No está planificado en nuestro POI

Tabla 10: Cumplimiento Normativo

c) Infraestructura tecnológica

a) Hardware

Uno de los activos de TI es el **hardware**¹², sobre estos ahondaremos en aspectos como: **estado** (operativo e inoperativo).

El hardware comprende los servidores, computadoras de escritorio, portátiles, impresoras entre otros.

a.1 Computadoras y portátiles

La Municipalidad Distrital de Chilca cuenta con **computadoras de escritorio, laptops y tablets**, las cuales se distribuyen conforme la siguiente tabla:

Computadoras	Laptops	Tablets	Total
204	10	03	217

Ahora bien, detallamos su estado (**operativa o inoperativa**) en la siguiente tabla:

	Operativa	Inoperativa	Total
Computadoras	204	0	204
Laptops	10	0	10
Tablets	0	03	0
Total	214	03	100%

Tabla 11: Computadoras y portátiles

a.2 Impresoras

La Municipalidad Distrital de Chilca cuenta con 52 impresoras, de las cuales:

- 05 Láser
- 01 Térmicas
- 01 Plotter

¹² Equipo físico usado para procesar, almacenar o transmitir programas de computadora o datos. Fuente ISO/IEC 19770-1:2017.

- 45 Multifuncionales

Sobre ellas vamos analizar cuántas están operativas e inoperativas, conforme la siguiente tabla:

Impresora	Operativa	Inoperativa	Total
Láser	05	0	05
Térmicas	01	0	01
Plotter	01	0	01
Multifuncionales (IEF)	43	02	45
Total	50	02	52

Tabla 12: Impresoras

a.3 Escaner

La Municipalidad Distrital de Chilca cuenta con 01 escáner: La cual este equipo se encuentra inoperativo.

a.4 Servidores

La Municipalidad Distrital de Chilca cuenta con 02 servidores físicos, de los cuales ambos se encuentran operativos:

ID	Marca	Característica	Cantidad	Adquisición
1	Dell	DELL EMC Power Edge R350	01	2024
2	HP	Proliant DL380 Gen10	01	2019

Tabla 13: Servidores

- Los servidores físicos albergan los servidores virtuales.
- Los Servidores virtuales brindan soporte a los aplicativos y sistemas: SIAF, SIGA, AGUA.

a.5 Telefonía

La Municipalidad Distrital de Chilca cuenta con una central telefónica IP para gestionar las llamadas recibidas del ciudadano, atendiendo consultas generales y canalizarlas cuando corresponde con los órganos y dependencias de la entidad.

Se cuenta con 36 teléfonos IP.

b) Software

La Municipalidad Distrital de Chilca, cuenta con 330 licencias de software, de acuerdo al siguiente detalle:

Tipo de Licencia	Nombre del Producto	Cantidad
Sistema Operativo (servidor)	Windows 2016 server	001
Sistema Operativo (servidor)	Windows 2019 server	004
Ofimática	Microsoft Office 365	100
Software de Seguridad Digital	Antivirus SEQRITE	225
Cantidad total de Licencias		330

Tabla 14: Licencias de Software

b.1 Sistema de información

Cuenta con 04 aplicativos que brindan soporte a órganos, áreas o **tareas** de un proceso particular.

Nombre del Sistema de Información	Proceso que soporta	Órgano que soporta	Permite la firma Digital
SIMUN	Sistema de Administración Tributaria	Gerencia de Administración Tributaria	NO
SIAFMAIN (RENTAS)	Sistema de Administración Tributaria del Estado	Gerencia de Administración Tributaria	NO

SIGA	Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Administración	NO
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera	Administración	NO

Tabla 15: Sistemas de información

b.1 Software de Gestión de Base de Datos

La información capturada en los diversos procesos, actividades y servicios que realizar la entidad se encuentra distribuida en **múltiples** base de datos, correspondiente a diversos aplicativos y sistemas de información.

En esa línea, es importante indicar que el **Software de Gestión de base de datos** de los sistemas de información críticos para la Municipalidad Distrital de Chilca es: MS SQL SERVER.

No obstante, el Software de Gestión de base de datos MS SQL SERVER no cuenta con soporte del fabricante.

c) Data Center

La Municipalidad Distrital de Chilca dispone de un **Centro de Datos Principal** en la sede principal. Los Centros de datos alojan las aplicaciones y sistemas de información que administra la entidad y no dispone de un Centro de Datos de contingencia.

- a) Sede Principal,** Data center cuenta con UPS (bancos de baterías), se va a implementar el sistema de copia de seguridad (NAS), el hardware y software soportan los servicios TI.
- b) Oficinas Desconcentradas,** Se tienen oficinas ubicadas en diferentes puntos del distrito, cuentan con servicios de TI básicos como Micro-Data Center, internet, cableado estructurado, computadoras, impresoras multifuncionales, software ofimático. Se tiene en proyecto la integración de estas oficinas con la Sede Principal mediante una red privada virtual.

d) Conectividad

i. Interconexión

- Actualmente, todas (100%) de las sedes de la Municipalidad Distrital de Chilca se encuentran interconectadas.
- Cuenta con una conexión a internet eficiente y segura a través de una línea dedicada con un ancho de banda de subida y bajada de 100 Mbps.
- La red local de datos se encuentra segmentada.
- El servicio de interconexión de las sucursales es administrada por la Oficina de Tecnología de la Información.

	Sedes conectadas por "fibra óptica"	Sedes conectadas por "cobre"	Sedes conectadas por "Radio-enlace ¹³ "	Total sedes interconectadas
Cantidad	01	0	04	05

Tabla 16: Interconexión

ii. Acceso a internet

- Se cuenta con 01 direcciones publica IPV4.
- No se cuenta con direcciones IPV6.
- No se ha elaborado el Plan de Transición a IPV6 conforme lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 081-2017-PCM.
- El ancho de banda contratado anual es de 100 Mbps, de los cuales son brindados por Win Empresas.

d) Procesos y procedimientos

- No se cuenta con un Mapa de Procesos nivel 0 / 1
- No existen procesos modelados y documentados.

e) Servicios Digitales

¹³ [Administrado de manera centralizada | No administrado de manera centralizada.](#)

Cuenta con un catálogo de servicios digitales accesible a través de la página web: <https://www.gob.pe/munichilca>. No obstante, podemos referir los principales servicios digitales que tiene la entidad.

Servicio	Enlace
Libro de Reclamaciones	https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=4518
Mesa de partes	https://facilita.gob.pe/t/4809
Ingresar tu denuncia de corrupción	https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=2275

Tabla 17: Servicios digitales

f) Persona y Cultura organizacional

Existe baja rotación del personal de la Oficina de Tecnología de Información y de los órganos de línea.

El personal informático presenta un perfil uniforme en cuanto a experiencia y competencias en materia de gobierno digital (seguridad digital, interoperabilidad, identidad digital, entre otros).

La cultura organizacional está orientada al uso del papel.

g) Seguridad de la información

No se cuenta con Oficial de Seguridad de la Información, con el propósito de que coordine la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

No se cuenta con documentos aprobados para la gestión de la Seguridad de la Información.

- No se cuenta con un Plan de Continuidad Operativa aprobada.
- No se cuenta con el documento Declaración de Aplicabilidad (SOA) aprobado, donde se justifican aquellos controles que van a ser o no implementados por la Municipalidad, como parte del SGSI.

- No se cuenta con una Metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información aprobada.
- No se cuenta con un Manual de Seguridad de la Información.
- No se cuenta con un inventario de activos de información.
- No se cuenta con un procedimiento para Backup y Restauración de Sistemas de Información.

Asimismo, es preciso referir que, desde una perspectiva técnica, en materia de seguridad de la información no se han tomado las siguientes acciones:

- No se realiza periódicamente un análisis de vulnerabilidad de los servicios digitales de la entidad.
- No se contrató el servicio de Ethical Hacking para el análisis de vulnerabilidades de la página web y servidor de aplicaciones.
- No se cuenta con el equipamiento necesario en seguridad perimetral, para los servicios digitales.

h) Presupuesto

- Se cuenta con recursos económicos para la inversión en proyectos e iniciativas de gobierno y transformación digital, con miras a mejorar y hacer más eficiente la prestación de servicios.

6) Objetivos de Gobierno Digital

Los objetivos de Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de Chilca, dirigen el cambio y transformación de las estructuras, procesos y servicios en materia de gobierno digital, debidamente alineados y articulados con la misión y objetivos estratégicos institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional - PEI.

Plan Estratégico Institucional - PEI		Mapa Estratégico		Indicadores		Metas		
Objetivo (OEI)	Acción Estratégica (AE)	Desafíos	Objetivos (OGD)	Nombre	Fórmula	2024	2025	2026
OEI 1	AE 1	Fortalecer una Infraestructura Tecnológica flexible y escalable	OGD 1. Asegurar la implementación de infraestructura tecnológica	Porcentaje de equipos con vigencia Tecnológica y mejora del centro de datos	Número de equipos con vigencia tecnológica / Número total de equipos del parque informático	20%	40%	100%
OEI 2	AE 2	Gobernanza digital	OGD 2 Desarrollo de una transformación digital ordenada y adecuadamente gestionada	Porcentaje de cumplimiento de los proyectos según la regulación digital	Número de cumplimiento del marco regulatorio digital / Número total de marcos regulatorios	30%	60%	100%
OEI 3	AE 3	Digitalizar servicios	OGD 3 Mejorar la atención al ciudadano y los procesos de la entidad, para su acceso de canales digitales	Porcentaje de cumplimiento de servicios digitales planificadas a ser puestas en operación	Número de servicios digitales puestas en operación en el año / Numero de servicios digitales planificados a ser puestas en operación en el año	30%	60%	80%
OEI 4	AE 4	Seguridad de la información	OGD 4 Preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos e información	Porcentaje de eficacia en acceso a redes y aplicaciones	Número de cumplimiento de documentos de gestión de seguridad de la información / Número total de marcos regulatorios	40%	80%	100%
OEI 5	AE 5	Competencias Digitales	OGD 5 Lograr el fortaleciendo las capacidades digitales del personal y fomentando el trabajo colaborativo	Porcentaje de cumplimiento de acciones de Capacitaciones orientadas a competencias digitales planificadas	Número de cumplimiento de capacitaciones / Número de cumplimiento de capacitaciones planificadas	20%	80%	100%

Tabla 18: Mapa Estratégico de Gobierno Digital

a. Proyectos de Gobierno Digital

Etapa que permite definir los proyectos de Gobierno Digital necesarios para obtener nuevas capacidades y transformar digitalmente la Municipalidad Distrital de Chilca, y así alcanzar los Objetivos de Gobierno Digital definidos en la etapa anterior.

OGD	Proyecto		Plazo		Responsable	Presupuesto Estimado
	Nombre	Descripción	Fecha de inicio	Fecha de fin		
OGD 1	Fortalecer la infraestructura tecnológica (hardware y software y comunicaciones)	Mejora del parque informático	2024	2026	Oficina de TI	
OGD 2	Implementación de servicios digitales e interoperabilidad, según regulación digital	Proyecto de cara al ciudadano o cliente	2024	2026	Oficina de TI	
OGD 3	Implementación plataforma de gestión y atención de tramites virtuales	Automatización de diversos procesos	2024	2027	Oficina de TI	
OGD 4	Implementación del sistema de gestión de seguridad de la información	Mejorar el SGSI según marco normativo	2024	2026	Oficina de TI / Oficial de Seguridad	
OGD 5	Fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos	Fortalecer su productividad laboral	2024	2026	Oficina de TI / RRHH	

Tabla 19: Proyectos de Gobierno Digital

b. Plan de Acción

La Municipalidad Distrital de Chilca a través del Comité de Gobierno Digital a dispuesto el siguiente Plan de Acción, según se detalla los proyectos a implementar con las metas de manera anual a fin de implementar el portafolio de Gobierno Digital.

Objetivos	Proyecto	2024	2025	2026
OGD 1	Renovación de Equipos de Computo	X	X	X
	Mejoramiento del Centro de Datos	X	X	
	Mejoramiento de la infraestructura de red	X	X	
	Fortalecimiento de los sistemas de interconexión de las sedes		X	
	Adquisición de licencias de software	X	X	X
	Rediseño e implementación del sistema de seguridad perimetral	X		
	Adquisición de equipos biométricos para el control de acceso del personal	X		
OGD 2	Implementación de servicios de información en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).		X	X
	Implementación de un Sistema de Gestión Documental	X		
	Implementación de firmas y certificados digitales	X	X	
	Desarrollo de lineamientos y metodologías para el desarrollo de sistemas, mantenimiento de sistemas y gestión proyectos.	X	X	X
	Formulación de Plan de Transición al Protocolo IPV6		X	X
	Publicación de datos en el Portal Nacional de Datos Abiertos	X	X	X
	Implementación de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).	X		
	Desarrollo e implementación de software de Software Público Peruano	X	X	X
	Implementación de la Ley de Protección de datos personales		X	
	Implementación y mejora de los servicios en la nube	X	X	
	Digitalización de los acervos documentarios	X	X	X
OGD 3	Implementación de Ventanilla de trámites y pagos virtuales		X	
	Implementación de arquitectura digital y gobernanza de datos		X	X
	Implementación de servicios digitales para la gestión de la integridad institucional con procedimientos establecidos en el TUPA	X	X	X
OGD 4	Elaboración de Plan de Continuidad Operativa	X		
	Elaboración de documento de Declaración de Aplicabilidad (SOA)		X	
	Elaboración de Metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información		X	X
	Elaboración de Manual de Seguridad de la Información		X	
	Implementación de la Solución de Hiperconvergencia y backups		X	
OGD 5	Fortalecer las capacitaciones digitales en materia de transformación digital	X	X	X
	Plan de mejora de competencias internas y gestión del cambio.			X
	Implementación de una mesa de ayuda utilizando software helpdesk bajo el marco ITIL	X	X	X

Tabla 20: Plan de acción

c. Desafíos de Gobierno Digital:

Desafío 1: Gestión del cambio: Los resultados de las iniciativas y procesos de transformación digital son sostenibles en el tiempo si se integran acciones para gestionar el cambio en sus trabajadores, en la organización, en su cultura organizacional, buscando innovar y digitalizar los procesos, información y servicios. La Municipalidad Distrital de Chilca debe asegurar el compromiso del Titular y del Comité de Gobierno Digital para asegurar sostenibilidad en el tiempo.

Desafío 2: Asegurar la generación de beneficios para la empresa en base a las inversiones de tecnologías digitales: Los beneficios del uso de las tecnologías incluyen: Cumplir con las metas y objetivos estratégicos, reducir costos, mantener los riesgos de la tecnología digital en un nivel aceptable, tomar decisiones sobre disponibilidad de información, mejorar la productividad, satisfacer las necesidades de las partes interesadas, etc.

Desafío 3: Garantizar que la experiencia del ciudadano con los servicios digitales sea completa y satisfactoria: La razón de la Municipalidad es satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos, y, las tecnologías digitales y los datos son las herramientas transversales que ayudan a la generación de valor público y mejora de la interacción ciudadano-entidad o viceversa. Es fundamental entender las necesidades y demandas de los ciudadanos en términos de tiempo, costo, uso del servicio, accesibilidad, entre otros, para modelar la solución, realizar prototipos, reutilizar software, hacer pruebas entre otros.

Desafío 4: Digitalizar servicios: La prestación de servicios digitales de principio a fin debe asegurarse con la finalidad de mejorar la atención al cliente y los procesos de la Municipalidad, considerando para su desarrollo acciones relacionadas a la actualización de la plataforma tecnológica, investigaciones ciudadanas, diseño de interfaces, lenguaje sencillo, con estrategias de utilizar todos los canales de comunicación de la empresa con sincronía y planeamiento, adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales.

Desafío 5: Garantizar la seguridad de la información: Preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos e información son aspectos claves para toda Municipalidad, independientemente del formato en que se encuentren.

Desafío 6: Asegurar personal que tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar la tecnología: Poseer con las habilidades necesarias para utilizar y aprovechar las tecnologías digitales de vanguardia, es un aspecto clave a desarrollar.

Desafío 7: Garantizar que la infraestructura tecnológica proporcione flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad: Las capacidades de la infraestructura tecnológica de la Municipalidad deben asegurar la flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos que se desarrollen sobre ella.