



**PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
PARA EL PERÍODO 2024 – 2027 DE LA SUNASS**

MSGD-E3.02



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	2/124

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Revisión	Elaborador
01	03/06/2024	Elaboración inicial.	Carlos Arriaga - Proveedor
02	13/11/2024	Actualización	Marco Alvarez Hurtado - OTI
03	29/11/2024	Actualización	Marco Alvarez Hurtado - OTI
04	17/12/2024	Actualización	Marco Alvarez Hurtado - OTI

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v2.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	3/124

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	BASE LEGAL.....	7
3.	ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA SUNASS	8
3.1.	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)	8
3.1.1.	Naturaleza	8
3.1.2.	Política institucional	11
3.1.3.	Principios institucionales	13
3.1.4.	Valores institucionales	14
3.1.5.	Misión institucional	15
3.1.6.	Estructura orgánica	15
3.2.	Alineamiento estratégico con políticas y visión	16
3.2.1.	Políticas de Estado (Acuerdo Nacional)	16
3.2.2.	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública	17
3.2.3.	Política Nacional de Transformación Digital	18
3.2.4.	Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial	21
3.2.5.	Visión del Perú	25
3.3.	Alineamiento estratégico con planes	27
3.3.1.	Plan Estratégico de Desarrollo Nacional	27
3.3.2.	Plan Nacional de Saneamiento	29
3.3.3.	Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Presidencia del Consejo de Ministros	31
3.3.4.	Plan Estratégico Institucional	32
3.4.	Marco de gobierno digital	34
3.4.1.	Ley y Reglamento de Gobierno Digital	34
3.4.2.	Sociedad de la información y sociedad del conocimiento	36
3.4.3.	Simplificación administrativa	37
3.4.4.	Recomendaciones de la OCDE en materia de gobierno digital	38
3.4.5.	Agenda Digital Andina	41



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	4/124

3.5. Enfoque estratégico de la SUNASS	43
4. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA SUNASS.....	44
4.1. Estructura organizacional del Gobierno Digital	44
4.1.1. Líder de Gobierno y Transformación Digital	44
4.1.2. Comité de Gobierno y Transformación Digital	44
4.1.3. Oficial de Seguridad y Confianza Digital	45
4.1.4. Oficial de Gobierno de Datos.....	45
4.1.5. Oficial de Datos Personales.....	45
4.1.6. Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital.....	45
4.1.7. Gobierno y gestión de las tecnologías digitales	46
4.2. Cumplimiento de la regulación digital	53
4.3. Infraestructura tecnológica	56
4.3.1. Hardware	56
4.3.2. Software	59
4.3.3. Sistemas de información y aplicaciones	61
4.3.4. Interoperabilidad	65
4.4. Procesos digitalizados	67
4.5. Servicios digitales	85
4.6. Servicios en nube contratados	91
4.7. Tecnologías emergentes y su aplicación en la SUNASS	91
4.8. Modelo de gestión documental	93
4.9. Seguridad de la información	94
4.10. Metodologías y estándares	96
4.11. Continuidad de negocio	96
4.12. Presupuesto de gobierno digital	98
4.13. Madurez del gobierno digital de la SUNASS	99
4.13.1. Metodología.....	99
4.13.2. Resultados	101



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	5/124

5.	OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL	105
5.1.	Visión de gobierno digital	106
5.2.	Desafíos de gobierno digital	107
5.3.	Objetivos de gobierno digital	108
5.4.	Indicadores y metas de los objetivos de gobierno digital	108
5.5.	Alineamiento con los objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales	111
5.6.	Alineamiento con los desafíos de gobierno digital	113
5.7.	Mapa estratégico de gobierno digital	114
6.	PORTAFOLIO DE PROYECTOS	115
6.1.	Lista preliminar de proyectos de gobierno digital	116
6.2.	Evaluación de lista preliminar de proyectos de gobierno digital	117
6.3.	Portafolio de proyectos de gobierno digital	118
6.4.	Fichas de proyectos	119
6.5.	Priorización de proyectos	120
6.5.1.	Criterios de priorización	120
6.5.2.	Priorización de proyectos	121
7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	122
8.	PRESUPUESTO	123
9.	ANEXOS	124
9.1.	Anexo A - Portafolio de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital	124
9.2.	Anexo B - Fichas de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital	124
9.3.	Matriz de base y proyectos.xlsx	124

1. INTRODUCCIÓN

El Estado Peruano, a través de la Política General de Gobierno aprobada por Decreto Supremo N° 042-2023-PCM establece entre otras disposiciones que, las entidades públicas hacen uso intensivo de las tecnologías digitales y datos para el cumplimiento de la Política General de Gobierno, en el marco del proceso nacional de transformación digital.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital (en adelante, la Ley de Gobierno Digital), el gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. En este contexto, la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, viene impulsando el proceso de transformación digital en las entidades de la administración pública coadyuvando a la generación de valor público de cara al ciudadano.

El Artículo 1° de La Ley de Gobierno Digital tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

El Artículo 2° del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital establece que el gobierno digital comprende los ámbitos de tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, datos, seguridad digital y arquitectura digital, los cuales se relacionan entre sí con la finalidad de mejorar la prestación de servicios centrados en los ciudadanos, la gestión interna de las entidades de la Administración Pública y la relación entre éstas en la prestación interadministrativa de servicios públicos de manera segura para fortalecer la confianza y satisfacer las necesidades de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital, orientado a la transformación digital del Estado.

En este sentido, de acuerdo con el Artículo 3° de la Ley de Gobierno Digital; el Plan de Gobierno y Transformación Digital se constituye en el único instrumento para la gestión y planificación del gobierno digital de la administración pública, siendo aprobado por el titular de la entidad para un periodo mínimo de tres (03) años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente.

En atención a lo dispuesto, el Plan de Gobierno y Transformación Digital de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento del período 2024 - 2027 (en adelante; el PGTD) se encuentra en proceso de formulación siguiendo lo establecido en los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno y Transformación Digital aprobado mediante la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI.

2. BASE LEGAL

- Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales y su reglamento.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento.
- Ley N° 31572 - Ley del Teletrabajo y su reglamento.
- Decreto Legislativo N° 1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- 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 Supremo N° 083-2011-PCM, crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano-PIDE.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo de gobierno digital.
- Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, declara de interés nacional las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo de gobierno digital, la innovación y la economía digital en el Perú con enfoque territorial.
- Decreto Supremo N° 145-2019-PCM, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba 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.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	8/124

- Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, crea un Comité de Gobierno y Transformación Digital en cada entidad de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 399-2021-VIVIENDA, aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2022 – 2026 y sus anexos.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.
- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.
- Resolución de Consejo Directivo N° 132-2022-SUNASS-CD, aprueba el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2027.
- Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD, aprueba la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS.

Las referidas normas incluyen sus modificatorias.

3. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA SUNASS

El análisis del enfoque estratégico contempla la revisión de las normas, políticas, planes nacionales, sectoriales e institucionales en relación con el quehacer propio de la SUNASS, así como la revisión de las normas y planes nacionales e institucionales en materia de gobierno digital, a fin de identificar objetivos y acciones estratégicas de la entidad y su entorno a los cuales se oriente la transformación y el gobierno digital para la SUNASS.

3.1. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)

El presente acápite describe de manera general y ejecutiva las principales características organizativas de la SUNASS con el objetivo de sentar las bases para el desarrollo del Plan de Gobierno y Transformación Digital.

3.1.1. Naturaleza

La SUNASS es un organismo público regulador creado por Decreto Ley N° 25965 con personería jurídica de derecho público interno y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Las funciones establecidas en el marco de la Ley N° 27332, Ley Marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos y sus modificatorias, son las siguientes:

- **Función fiscalizadora:** comprende la facultad de realizar acciones de monitoreo y/o verificación del cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas, contractuales, por parte de los prestadores de los servicios de saneamiento, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por la SUNASS o de cualquier otra obligación que se encuentra a cargo de la entidad o actividad fiscalizada.
- **Función reguladora:** comprende la facultad de fijar las tarifas de la prestación de los servicios de saneamiento bajo su ámbito.
- **Función normativa:** comprende la facultad de dictar en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por la SUNASS. Asimismo, aprueba su propia escala de sanciones dentro de los límites establecidos mediante decreto supremo.
- **Función sancionadora:** comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
- **Función de solución de controversias:** comprende la facultad de resolver los conflictos y controversias entre los prestadores de los servicios de saneamiento.
- **Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento:** comprende la facultad de resolver en segunda instancia los conflictos que surgen entre los usuarios frente a los prestadores de los servicios de saneamiento, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

Adicionalmente a las funciones mencionadas, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento y su reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, la SUNASS ejerce las siguientes funciones:

- Determinar áreas de prestación de los servicios de saneamiento y productos y servicios derivados de los sistemas detallados en el artículo 2 de la ley marco, así como aquellas funciones que le corresponden realizar respecto a los mercados de servicios de saneamiento, teniendo en consideración la escala eficiente, la política de integración y otros criterios que determine la SUNASS.
- Supervisar, fiscalizar y sancionar el cumplimiento de las obligaciones legales o técnicas de las empresas prestadoras sobre:
 - a. Composición y recomposición del directorio.
 - b. Designación, remoción y vacancia de los miembros del directorio.

- c. Designación y remoción del gerente general.
- d. Rendición de cuentas, desempeño y buen gobierno corporativo.
- e. Administración y gestión empresarial.
- Ejercer la potestad sancionadora sobre el incumplimiento de las obligaciones legales o técnicas de las empresas prestadoras contenidas en normas con rango de ley aplicables al sector saneamiento respecto de las materias a que se refiere el literal precedente y conforme a las normativas que aprueba la SUNASS.
- Dictar medidas cautelares y correctivas en el marco de un procedimiento administrativo sancionador.
- Recopilar, procesar e incorporar en el sistema de información de agua y saneamiento - SIAS u otro aprobado por el ente rector, bajo responsabilidad, la información sobre la infraestructura e indicadores de gestión de los servicios de saneamiento de las empresas prestadoras y de pequeñas ciudades y actualizarlo permanentemente. Esta función se efectúa en coordinación con las empresas prestadoras y con los gobiernos regionales y locales en lo que respecta a pequeñas ciudades.
- Supervisar la ejecución de los contratos de asociaciones público - privadas vinculadas a la infraestructura pública y/o a la realización de una o más actividades comprendidas en los sistemas de los servicios de saneamiento establecidos en la ley marco dentro del ámbito de su competencia.
- Emitir disposiciones destinadas a promover, diseñar e implementar mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos en concordancia con la normativa vigente y en coordinación con entidades competentes; así como brindar asistencia técnica a las empresas prestadoras sobre dicha materia.
- Supervisar y fiscalizar la administración y ejecución de los recursos recaudados por las empresas prestadoras por concepto de retribución por servicios ecosistémicos.
- Evaluar a las empresas prestadoras públicas de accionariado municipal a fin de determinar si incurren en causales para el ingreso al régimen de apoyo transitorio.
- Evaluar la situación de la prestación de servicios de saneamiento en el ámbito de las empresas prestadoras comprendidas en el régimen de apoyo transitorio.
- Resolver las controversias a que se refiere el artículo 37 de la ley marco.
- Aprobar procedimientos para la determinación de los precios que deben cobrarse por la prestación de los servicios colaterales, en el ámbito urbano.
- Aprobar los lineamientos para que las empresas prestadoras públicas implementen en un sistema de registro de costos e ingresos para fines regulatorios.
- Emitir disposiciones para mejorar el sistema de subsidios cruzados.
- Aprobar la metodología para fijar el valor de la cuota familiar en el ámbito rural.
- Emitir opinión previa para la constitución de una empresa prestadora.
- Determinar la viabilidad de la incorporación de las pequeñas ciudades a las empresas prestadoras y cuando ésta no sea posible, autorizar excepcionalmente a los municipios a prestar servicios de saneamiento.
- Elaborar y aprobar la escala eficiente.
- Aprobar la tasa de actualización a utilizarse en la regulación económica.

- Aprobar el índice de precios que permita el reajuste automático de las tarifas.
- Establecer los modelos de regulación diferenciados de los prestadores de los servicios de saneamiento regulados, considerando las áreas de prestación del servicio.
- Establecer la normatividad y los procedimientos aplicables a la regulación económica de los servicios de saneamiento, conforme a lo dispuesto en la ley marco.
- Determinar los costos económicos de la prestación de los servicios de saneamiento.
- Formular normas para la elaboración del Plan Maestro Optimizado.
- Emitir opinión sobre los contratos de explotación y sus modificaciones dentro del ámbito de sus competencias.
- Verificar la incorporación del Plan Maestro optimizado de los documentos e instrumentos de gestión de las empresas prestadoras.
- Aprobar la desregulación económica y realizar el monitoreo periódico del comportamiento del mercado que haya sido desregulado.

3.1.2. Política institucional

La política institucional de la SUNASS según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2027 es:

Política institucional

En su condición de organismo público regulador, la prioridad de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), se orienta a que los ciudadanos y ciudadanas reciban una prestación del servicio de saneamiento en condiciones de calidad, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento.

En ese sentido, el horizonte estratégico que se plantea para los próximos cinco (5) años tiene un eje central para los usuarios y usuarias: que puedan acceder a servicios de saneamiento de calidad, ofertados con eficiencia productiva y de acuerdo a las características geográficas donde el servicio de saneamiento es prestado.

Para el cumplimiento de este planteamiento, se presentan objetivos y acciones estratégicas como producto del diagnóstico situacional y reflejan el futuro deseado de los resultados de las intervenciones de SUNASS, los mismos que se han diseñado de acuerdo con los siguientes objetivos prioritarios y lineamientos:

Política institucional

OBJETIVO PRIORITARIO

Población accede a servicios de saneamiento de calidad ofertados con eficiencia productiva y equidad, de acuerdo con las características geográficas donde el servicio de saneamiento es prestado.

LINEAMIENTOS

1. **Regular los servicios de saneamiento con enfoque territorial:** para priorizar las intervenciones de SUNASS de acuerdo con la realidad de cada región y tipo de población (urbano, periurbano, pequeña ciudad y rural).
2. **Contribuir a la inclusión de la población sin servicios de saneamiento adecuados:** para contribuir con el desarrollo de todos los ciudadanos y ciudadanas del país. Está demostrado que el servicio de saneamiento tiene una incidencia directa en la salud, educación, calidad de vida y bienestar de la población. Asimismo, se debe prestar especial atención a los niños y niñas.
3. **Efectuar monitoreo remoto:** para mejorar la calidad del servicio en todos los ámbitos de prestación, dando seguimiento a los diferentes indicadores claves de forma sistémica.
4. **Dar seguimiento a las inversiones de las EPS:** para fomentar que se realicen las inversiones en saneamiento que sean necesarias para el mejoramiento en la prestación del servicio.
5. **Articular política de saneamiento:** para fortalecer las acciones de coordinación y articulación de las acciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, OTASS, gobiernos regionales y locales que conlleven a mejorar los resultados de las intervenciones del Estado respecto a la prestación del servicio de saneamiento.
6. **Investigar para generar evidencia:** con la finalidad de contar con el sustento que permita la elaboración de políticas y normas que fortalezcan el rol de la SUNASS en el cumplimiento de su misión.
7. **Sistematizar los procesos:** para una gestión de los procesos administrativos con eficiencia y eficacia.
8. **Análisis de Impacto Regulatorio:** para la emisión de políticas y normas que contribuyan a potenciar la calidad de los servicios de saneamiento, considerando la realidad territorial de los diferentes ámbitos de la prestación de los servicios.
9. **Contribuir con la sostenibilidad presente y futura de los servicios de saneamiento:** gestionando los riesgos del cambio climático y promoviendo los mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos hídricos, con la finalidad de conservar la fuente de agua para el saneamiento, en el marco

Política institucional

de la promoción de la seguridad hídrica.

10. **Enfoque de género en la estrategia de SUNASS:** *para contribuir, desde cada una de las competencias y funciones de la entidad, con la identificación de necesidades diferenciadas por género y lograr, desde la transversalización del enfoque de género en la gestión institucional, que los ciudadanos y ciudadanas accedan y se beneficien de los servicios de saneamiento de manera oportuna, eficaz, libres de discriminación y garantizando el respeto a su diversidad.*

Tabla: Política institucional de la SUNASS

3.1.3. Principios institucionales

Según el Código de Ética de la SUNASS, en el ejercicio de sus funciones, los servidores de la SUNASS se regirán por los siguientes principios:

- **Respeto**
Adecúa su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.
- **Probidad**
Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona.
- **Eficiencia**
Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente. 5.4.- IDONEIDAD. Entendida como aptitud técnica legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender a una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de funciones.
- **Veracidad**
Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.

▪ **Lealtad y obediencia**

Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que la imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúna las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de la institución.

▪ **Justicia y equidad**

Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.

▪ **Lealtad al estado de derecho**

Los funcionarios de confianza deben lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho. Ocupar cargos de confianza en regímenes de facto, es causal de cese automático e inmediato de la función pública.

3.1.4. Valores institucionales

Según el Código de Ética de la SUNASS, tiene los siguientes valores:

▪ **Trabajo en equipo**

Alcanzar los resultados y metas de la SUNASS, coordinando e integrando el esfuerzo, la participación y el aporte de sus colaboradores, fomentando en sus miembros la equidad, autonomía, respeto y responsabilidad.

▪ **Excelencia e innovación**

Busca en forma permanente, nuevas formas de hacer las cosas para crear cambios significativos para la mejora de productos, servicios o procesos de la SUNASS con valor agregado, de modo que ello sea beneficioso para el colaborador, la entidad o la sociedad.

▪ **Vocación de servicio**

Actúa de manera solidaria y desinteresada, mostrando disposición para brindar un servicio con respuesta efectiva, oportuna y cordial al usuario interno o externo.

▪ **Respeto e igualdad de trato**

Aplica criterios de consideración y buen trato, con respeto y sin distinción de raza, sexo, orientación sexual, religión, lugar geográfico de procedencia, lengua u otra circunstancia personal.

3.1.5. Misión institucional

La misión institucional de la SUNASS según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2027 es:

Misión institucional
<i>Asegurar la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, para contribuir a la inclusión social y a la conservación del ambiente.</i>

Tabla: Misión institucional de la SUNASS

3.1.6. Estructura orgánica

A continuación, se muestra la estructura orgánica de la SUNASS considerando el Reglamento de Organización y Funciones:

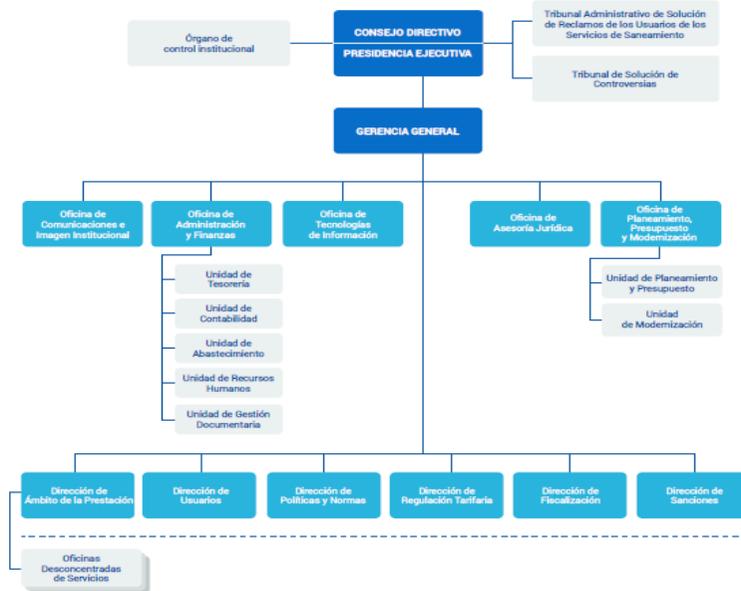


Figura: Estructura orgánica de la SUNASS

3.2. Alineamiento estratégico con políticas y visión

En este acápite se muestra el alineamiento estratégico con las políticas y visión.

3.2.1. Políticas de Estado (Acuerdo Nacional)

El Acuerdo Nacional es el conjunto de Políticas de Estado elaboradas y aprobadas sobre la base del diálogo y del consenso con el objetivo de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país y afirmar su gobernabilidad democrática. el Acuerdo Nacional se llevó a cabo, en el año 2002, con la participación del Presidente de la República, el Presidente del Consejo de Ministros y los principales representantes de las organizaciones políticas y de la sociedad civil.

Las Políticas de Estado están agrupadas en cuatro grandes objetivos.

Objetivos del acuerdo nacional	Descripción
O1. Fortalecimiento de la Democracia y Estado de Derecho	Consolidar el régimen democrático y el Estado de Derecho para asegurar un clima de estabilidad y cooperación política, promover la competencia democrática y garantizar elecciones libres y transparentes, el pluralismo y la alternancia en el poder.
O2. Desarrollo con Equidad y Justicia Social	Luchar contra la pobreza y reducción de la desigualdad social, aplicando políticas integrales y mecanismos orientados a garantizar la igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas. Asimismo, combatir la discriminación por razones de inequidad entre hombres y mujeres, origen étnico, raza, edad, credo o discapacidad.
O3. Promoción de la Competitividad del País	Sostener la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado, que es de libre mercado, pero conlleva el papel insustituible de un Estado responsable, promotor, regulador, transparente y subsidiario, que busca lograr el desarrollo humano y solidario del país mediante un crecimiento económico sostenido con equidad social y empleo.
O4. Afirmación de un Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado	Construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Asimismo, que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en

Objetivos del acuerdo nacional	Descripción
	la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno. Garantizar una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos servicios, la protección a los consumidores y la autonomía de los organismos reguladores.

Tabla: Objetivos del Acuerdo Nacional

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento estratégico en materia de gobierno y transformación digital es con el objetivo O4 del Acuerdo Nacional.

3.2.2. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

El 19 de agosto de 2022, el Gobierno aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), documento que marca la ruta que debe seguir el país para ser un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado, que garantice una sociedad justa e inclusiva teniendo como centro a las personas.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 establece cuatro objetivos prioritarios y lineamientos por cada objetivo prioritario:

Objetivos prioritarios de la política nacional de modernización de la gestión pública	Lineamientos de la política nacional de modernización de la gestión pública
OP1. Garantizar políticas públicas que respondan a las necesidades y expectativas de las personas en el territorio	L.1.1. Fortalecer la rectoría sectorial de los Ministerios con enfoque territorial. L.1.2. Implementar la gobernanza regulatoria en entidades públicas. L.1.3. Fortalecer la coordinación y articulación intersectorial e intergubernamental entre entidades públicas.
OP2. Mejorar la gestión interna en las entidades públicas	L.2.1 Asegurar la calidad del gasto público en las entidades. L.2.2 Fortalecer el desarrollo de mecanismos de integración de la programación, adquisición y administración de las obras, servicios y bienes muebles e inmuebles en las entidades públicas. L.2.3 Asegurar el diseño e implementación de normas de los sistemas administrativos en las entidades públicas, considerando su heterogeneidad. L.2.4 Asegurar la articulación de los sistemas administrativos. L.2.5 Fortalecer la gestión de riesgos en las entidades públicas.

Objetivos prioritarios de la política nacional de modernización de la gestión pública	Lineamientos de la política nacional de modernización de la gestión pública
	L.2.6 Implementar servicios integrados entre entidades públicas. L.2.7 Incorporar el uso estratégico de las TICS y datos en las entidades públicas. L.2.8 Fortalecer las capacidades de los funcionarios, directivos y servidores civiles. L.2.9 Implementar el régimen del servicio civil en las entidades públicas. L.2.10 Fortalecer la implementación de la gestión de rendimiento en las entidades públicas. L.2.11 Fortalecer el enfoque de integridad en la gestión institucional en las entidades públicas.
OP3. Fortalecer la mejora continua en el Estado	L.3.1 Fortalecer la implementación de la gestión de la información en las entidades públicas. L.3.2 Fortalecer la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades públicas. L.3.3 Fortalecer mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados priorizados para las entidades públicas. L.3.4 Implementar incentivos para la mejora continua e innovación en las entidades públicas.
OP4. Garantizar un gobierno abierto que genere legitimidad en las intervenciones públicas	L.4.1 Fortalecer la implementación articulada de los principios de gobierno abierto en las entidades públicas. L.4.2 Fomentar una cultura de gobierno abierto en los servidores públicos con pertinencia cultural. L.4.3 Mejorar la comunicación estatal efectiva y accesible para las personas. L.4.4 Establecer mecanismos de consulta, información y participación en las políticas e intervenciones públicas, con pertinencia cultural y lingüística.

Tabla: Objetivos prioritarios y lineamientos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento estratégico en materia de gobierno y transformación digital es con el objetivo prioritario OP2 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

3.2.3. Política Nacional de Transformación Digital

El 28 de julio de 2023, el Gobierno aprobó la Política Nacional de Transformación Digital al 2030 (PNTD), instrumento de política pública por el cual se determinan los lineamientos, objetivos, estándares, acciones, servicios, indicadores, actividades, metas y responsables para alcanzar la transformación digital del país.

La Política Nacional de Transformación Digital establece seis objetivos prioritarios y lineamientos de acción por cada objetivo prioritario:

Objetivos prioritarios de la política nacional de transformación digital	Lineamientos de acción de la política nacional de transformación digital
<p>OP1. Garantizar el acceso inclusivo, seguro y de calidad al entorno digital a todas las personas</p>	<p>1.1 Garantizar el acceso de las personas a una canasta básica digital de conectividad, dispositivos, datos y contenidos digitales con el apoyo del sector privado.</p> <p>1.2 Fomentar iniciativas en materia de inversión en infraestructura, que permitan incrementar la cobertura de conectividad digital en todo el territorio nacional, con énfasis en las zonas rurales.</p> <p>1.3 Integrar en una red los centros de ciudadanía digital, en alianza con organizaciones públicas y privadas, en beneficio de grupos de especial protección.</p> <p>1.4 Habilitar un mecanismo de gobernanza de reporte de indicadores internacionales de medición en materia digital con énfasis en inclusión y ciudadanía digital en Perú.</p> <p>1.5 Construir la alianza por la inclusión digital con todos los actores del ecosistema digital local e internacional.</p>
<p>OP2. Vincular la economía digital a los procesos productivos sostenibles del país</p>	<p>2.1 Fortalecer la transformación y resiliencia digital de las micro, pequeñas y medianas empresas.</p> <p>2.2 Fortalecer el ecosistema de acceso a fondos y acompañamiento para emprendimientos digitales.</p> <p>2.3 Fortalecer el desarrollo del comercio electrónico nacional e internacional en beneficio de las personas, en alianza con el sector privado.</p> <p>2.4 Fortalecer la inclusión financiera digital de las personas en todo el territorio nacional, con énfasis en grupos de especial protección.</p> <p>2.5 Facilitar la apertura y operación digital de empresas en Perú.</p> <p>2.6 Desarrollar mecanismos innovadores de apertura y residencia digital para ciudadanos, ciudadanas y empresas.</p> <p>2.7 Aplicar tecnologías exponenciales en el proceso de desarrollo normativo, habilitador de la economía digital.</p> <p>2.8 Habilitar mecanismos de uso y acceso a tecnologías exponenciales en los procesos de contrataciones públicas.</p>

Objetivos prioritarios de la política nacional de transformación digital	Lineamientos de acción de la política nacional de transformación digital
<p>OP3. Garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía</p>	<p>3.1 Incorporar el enfoque de transformación digital en la formulación del plan estratégico de desarrollo nacional, políticas nacionales, regionales y locales.</p> <p>3.2 Desplegar la estrategia de gobierno como plataforma de regulación, servicios digitales, datos abiertos e interoperabilidad entre organizaciones públicas y privadas.</p> <p>3.3 Generar espacios de amplia participación ciudadana en el co-diseño de servicios digitales inclusivos y centrados en las necesidades de las personas.</p> <p>3.4 Ofrecer servicios digitales predictivos a las personas, con el uso de tecnologías exponenciales y en colaboración con los actores del ecosistema digital.</p> <p>3.5 Implementar el estándar de datos para contrataciones abiertas en los procesos de contrataciones públicas.</p>
<p>OP4. Fortalecer el talento digital en todas las personas</p>	<p>4.1 Implementar mecanismos de desarrollo digital y productivo en áreas STEAM y tecnologías exponenciales, previstos en la Estrategia Nacional de Talento Digital, para todas las personas haciendo especial énfasis en niñas.</p> <p>4.2 Transversalizar el aprovechamiento de las tecnologías exponenciales en el sistema educativo nacional, con énfasis en los grupos de especial protección.</p> <p>4.3 Desarrollar las competencias digitales y de innovación en servidores públicos, y en la ciudadanía para toda la vida.</p> <p>4.4 Promover la innovación digital de servicios digitales como un criterio de desempeño en los servidores públicos.</p>
<p>OP5. Consolidar la seguridad y confianza digital en la sociedad</p>	<p>5.1 Asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema Nacional de Transformación Digital en el país, elaborando y articulando las estrategias nacionales con énfasis en seguridad y confianza digital.</p> <p>5.2 Fomentar una cultura de gestión de riesgos y confianza digitales, con énfasis en la protección de niños, niñas y adolescentes.</p>

Objetivos prioritarios de la política nacional de transformación digital	Lineamientos de acción de la política nacional de transformación digital
OP6. Garantizar el uso ético y adopción de las tecnologías exponenciales y la innovación en la sociedad	6.1 Implementar espacios de innovación en tecnologías exponenciales con los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, en beneficio de los sectores productivos e industriales a nivel nacional. 6.2 Articular la implementación de las intervenciones establecidas en las estrategias nacionales para la transformación digital. 6.3 Fortalecer mecanismos de medición y cooperación internacional, para el desarrollo digital del país.

Tabla: Objetivos prioritarios y lineamientos de acción de la Política Nacional de Transformación Digital

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento estratégico en materia de gobierno y transformación digital es con los objetivos prioritarios OP3, OP4 y OP5 de la Política Nacional de Transformación Digital.

3.2.4. Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial

La Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial, aprobada por el Decreto Supremo N° 042-2023-PCM, incluye los ejes y lineamientos prioritarios, que serán de aplicación para todas las entidades de todos los niveles de gobierno.

La política se desarrolla sobre nueve ejes que se encuentran interrelacionados y guardan consistencia con el marco de políticas y planes del país.

Eje de la política general de gobierno	Lineamientos de la política general de gobierno
Eje 1: Paz social y gobernabilidad	1.1 Garantizar el acceso a la justicia y apoyo a las familias de las víctimas de movilizaciones sociales. 1.2 Garantizar una sucesión constitucional democrática, transparente y que respete la voluntad popular. 1.3 Impulsar la conducción de una política exterior democrática, integracionista y multilateralista, dirigida al crecimiento y al desarrollo sostenible y promotora de la paz y la cultura y de la protección de las comunidades peruanas en el exterior.

Eje de la política general de gobierno	Lineamientos de la política general de gobierno
	<p>1.4 Reafirmar al Perú como un país que respeta el derecho internacional, fortalece la democracia, protege los derechos humanos y lucha contra la corrupción, promoviendo la integración vecinal y latinoamericana sin exclusiones y con pragmatismo, basada en el respeto mutuo.</p>
Eje 2: Concertación y diálogo nacional	<p>2.1 Promover el diálogo y la concertación nacional. 2.2 Mejorar la acción coordinada de los tres niveles de gobierno.</p>
Eje 3: Protección social para el desarrollo	<p>3.1 Garantizar la lucha contra la discriminación y el racismo, priorizando los derechos colectivos de los pueblos indígenas u originarios y del pueblo afroperuano, en respeto de la diversidad cultural del país; así como, la prestación de servicios con enfoque intercultural. 3.2 Promover la seguridad alimentaria nutricional especialmente de las poblaciones en situación de vulnerabilidad. 3.3 Promover la inclusión social de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad desde un enfoque multidimensional, considerando el fortalecimiento de la cobertura y calidad de los servicios públicos y los programas sociales. 3.4 Fortalecer la prevención y atención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. 3.5 Fortalecer la participación efectiva de mujeres en la toma de decisiones y ámbitos públicos. 3.6 Garantizar la prestación de los servicios del Estado a favor de las poblaciones vulnerables como niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad. 3.7. Fortalecer la gobernanza ambiental de las entidades públicas, privadas y sociedad civil con enfoque territorial, descentralizado e inclusivo.</p>
Eje 4: Reactivación económica	<p>4.1 Garantizar la estabilidad macroeconómica con menor déficit fiscal y menor deuda pública. 4.2 Fomentar la inversión privada y público privada nacional y extranjera en un ambiente de estabilidad jurídica y paz social. 4.3 Reactivar las inversiones prioritarias y de alto impacto productivo y social, incluidos los acuerdos de gobierno a gobierno. 4.4 Brindar apoyo al desarrollo empresarial, con énfasis en las Mipyme, a fin de aumentar su competitividad y productividad en apoyo al crecimiento de la economía peruana. 4.5 Implementar medidas de reactivación, con énfasis en los sectores agricultura, producción, turismo, cultura, ambiente y transportes y comunicaciones. 4.6 Implementar medidas de mitigación y adaptación frente al cambio climático, con énfasis en la seguridad hídrica.</p>

Eje de la política general de gobierno	Lineamientos de la política general de gobierno
	<p>4.7. Impulsar la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales negativos, promoviendo la inversión económica sostenible; así como, fortalecer los mecanismos para la gestión integral de sustancias químicas y promover la valorización y la economía circular.</p> <p>4.8 Promover la generación del empleo formal, garantizando el cumplimiento de los derechos laborales.</p> <p>4.9 Impulsar el crecimiento del comercio, la inversión y las exportaciones de bienes y servicios de manera sostenible, con énfasis en las agroexportaciones.</p> <p>4.10 Promover la inversión en investigación e innovación productiva.</p> <p>4.11 Asegurar el uso sostenible de la diversidad biológica, para fortalecer la competitividad de las actividades económicas.</p> <p>4.12 Promover el liderazgo del Perú en foros y mecanismos de integración regional y subregional con miras a generar mayores oportunidades comerciales y de inversiones que permitan atender las demandas sociales y fortalecer la participación efectiva de la ciudadanía.</p>
<p>Eje 5: Impulso al desarrollo de los departamentos</p>	<p>5.1 Implementar la modernización de la gestión de los gobiernos regionales y locales para asegurar la calidad de los bienes y servicios que brindan.</p> <p>5.2 Acercar los servicios y trámites de los distintos niveles de gobierno a la población con difícil acceso.</p> <p>5.3 Asegurar la ejecución de inversiones productivas y sociales, priorizando el enfoque territorial.</p> <p>5.4 Aprovechar la presencia de las oficinas desconcentradas del sector Relaciones Exteriores para identificar y canalizar las necesidades de los departamentos, a fin de ampliar la cooperación técnica internacional para su desarrollo integral, con énfasis en las poblaciones vulnerables.</p>
<p>Eje 6: Lucha contra la corrupción, orden público y seguridad, y defensa de la soberanía nacional</p>	<p>6.1 Acelerar la implementación del servicio civil meritocrático, con procesos transparentes y evaluación constante.</p> <p>6.2 Fortalecer el modelo de integridad en el servicio público.</p> <p>6.3 Fortalecer el orden interno, orden público y la seguridad ciudadana en el país.</p> <p>6.4 Promover el desarrollo alternativo integral y sostenible en zonas afectadas por el narcotráfico.</p> <p>6.5 Fortalecer la capacidad operativa de las Fuerzas Armadas para garantizar la soberanía e integridad territorial y apoyar el orden interno y a la política exterior del Estado.</p> <p>6.6 Fortalecer la capacidad operativa de la Policía Nacional del Perú para una mejor prestación de servicios al ciudadano.</p>

Eje de la política general de gobierno	Lineamientos de la política general de gobierno
	6.7 Fortalecer la gestión de riesgos de desastres.
Eje 7: Buen año escolar con recuperación de los aprendizajes	7.1 Mejorar la infraestructura educativa en territorios priorizados para mejorar las condiciones de enseñanza y aprendizaje. 7.2 Asegurar la dotación de material educativo que garantice el buen inicio del año escolar. 7.3 Promover la matrícula oportuna, la asistencia y la permanencia de los estudiantes, con énfasis en el interior del país. 7.4 Mejorar el currículo nacional para el fortalecimiento de la ciudadanía. 7.5 Fortalecer la carrera docente. 7.6 Garantizar la calidad de la educación en el país. 7.7 Valorar la diversidad cultural y asegurar una educación intercultural. 7.8 Impulsar la investigación e innovación científica.
Eje 8: La salud como derecho humano	8.1 Mejorar la cobertura del esquema nacional de vacunas. 8.2 Mejorar la infraestructura, equipamiento y la atención de los servicios de salud en los diferentes niveles de complejidad. 8.3 Promover el acceso a los servicios de salud, con énfasis en la población en situación de vulnerabilidad. 8.4 Mejorar la prevención y el tratamiento del cáncer, prioritariamente para la niñez y poblaciones en situación de vulnerabilidad. 8.5 Fortalecer la lucha contra la anemia y desnutrición crónica infantil. 8.6 Promover estilos de vida saludable de forma sostenible.
Eje 9: Más infraestructura y servicios para una mejor calidad de vida	9.1 Reducir la brecha de vivienda para familias en situación de mayor pobreza. 9.2 Reducir la brecha de servicios de agua potable, agua para uso de riego, saneamiento, energía y conectividad, prioritariamente en el ámbito rural y periurbano. 9.3 Acelerar la ejecución de intervenciones del Plan Integral para la Reconstrucción con Cambios. 9.4 Reducir la brecha de infraestructura e impulsar inversiones en materia de transportes y comunicaciones.

Tabla: Ejes y lineamientos de la Política General de Gobierno

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento estratégico en materia de gobierno y transformación digital es con el eje 9 de la Política General de Gobierno y complementariamente, con la cláusula “Quinta: Uso de tecnologías digitales y datos” de la sección “Disposiciones complementarias finales” del Decreto Supremo N° 042-



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	25/124

2023-PCM, la cual indica: “Las entidades públicas hacen uso intensivo de las tecnologías digitales y datos para el cumplimiento de la Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial, en el marco del proceso nacional de transformación digital”

3.2.5. Visión del Perú

El Foro del Acuerdo Nacional, en abril de 2019, aprobó por consenso la Visión del Perú al 2050.

La visión del país es importante porque orienta la toma de decisiones hacia el bienestar de las personas, la mejora de su calidad de vida en armonía con la naturaleza y el desarrollo nacional. A nivel de Estado, se constituye en la referencia principal para la actualización de políticas y planes, y es la base sobre la cual se formula el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional que contiene los lineamientos de política, las prioridades, los objetivos, las metas y las acciones de orden estratégico para el desarrollo armónico, sostenible y descentralizado del país.

La visión del Perú al 2050 es:

“Al 2050, somos un país democrático, respetuoso del Estado de derecho y de la institucionalidad, integrado al mundo y proyectado hacia un futuro que garantiza la defensa de la persona humana y de su dignidad en todo el territorio nacional.

Estamos orgullosos de nuestra identidad, propia de la diversidad étnica, cultural y lingüística del país. Respetamos nuestra historia y patrimonio milenario, y protegemos nuestra biodiversidad.

El Estado constitucional es unitario y descentralizado. Su accionar es ético, transparente, eficaz, eficiente, moderno y con enfoque intercultural. Juntos, hemos logrado un desarrollo inclusivo, en igualdad de oportunidades, competitivo y sostenible en todo el territorio nacional, que ha permitido erradicar la pobreza extrema y asegurar el fortalecimiento de la familia.”

La visión se desarrolla sobre cinco ejes y demandas claves por cada eje.

Eje de la Visión al 2050	Demandas claves de la Visión al 2050
EJE 1. Las personas alcanzan su potencial en igualdad de oportunidades y sin discriminación para gozar de una vida plena.	<ul style="list-style-type: none"> - Superar la pobreza y erradicar la discriminación. - Educación pública, para la igualdad en el acceso a oportunidades. - Salud pública universal. - La familia es el espacio fundamental de desarrollo integral de la persona. - Sistema de protección para niños, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad.
EJE 2. Desarrollo sostenible con empleo digno y en armonía con la naturaleza.	<ul style="list-style-type: none"> - Competitividad en una economía social de mercado. - Producción diversificada. - Formalización de las actividades económicas. - Educación que genera talento humano calificado. - Reducción del déficit en infraestructura. Mayor conectividad. - Clima político y jurídico favorable y estable para atraer inversión. - Promoción de la innovación e investigación tecnológica.
EJE 3. Gestión sostenible de la naturaleza y medidas frente al cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento sostenible de ecosistemas y libre de contaminación. - Regulación de las actividades extractivas. - Gestión eficiente de los recursos hídricos. - Reducción de deforestación de bosques. - Reducción de vulnerabilidad ante riesgos de desastres.
EJE 4. Sociedad democrática, pacífica, respetuosa de los derechos humanos y libre del temor y de la violencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía de los derechos fundamentales. - Respetuoso de los tratados y convenios internacionales. - Acceso a la justicia. Sistema de Justicia íntegro y eficiente. - Sistema de partidos políticos consolidados. - Orden interno reduce la inseguridad ciudadana. - Lucha contra la corrupción. - Ciudadanos conscientes de derechos y deberes.

Eje de la Visión al 2050	Demandas claves de la Visión al 2050
EJE 5. Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado que garantiza una sociedad justa e inclusiva, sin corrupción y sin dejar a nadie atrás.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión basada en la ética y vocación de servicio al ciudadano. - Planificación articulada a nivel sectorial e intergubernamental. - Uso intensivo de la tecnología. - Lucha contra la corrupción. - Ciudadanía empoderada para vigilar probidad de funcionarios.

Tabla: Ejes y demandas clave de la Visión del Perú al 2050

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento estratégico en materia de gobierno y transformación digital es con el eje 5 de la Visión del Perú al 2050.

3.3. Alineamiento estratégico con planes

En este acápite se muestra el alineamiento estratégico con los planes.

3.3.1. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050, concibe el ejercicio universal de los derechos fundamentales por las personas como la finalidad esencial de toda sociedad humana.

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 recoge años de trabajo durante los cuales se ha revisado y analizado amplia información, y llevado a cabo diversas reuniones con expertos, autoridades, dirigentes políticos y representantes de la sociedad civil. Los criterios empleados se sustentan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el desarrollo concebido como libertad y en las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

A continuación, se describen los objetivos nacionales definidos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.

Objetivo nacional del PEDN al 2050	Descripción
<p>ON1. Alcanzar el pleno desarrollo de las capacidades de las personas, sin dejar a nadie atrás</p>	<p>Se busca que las personas desarrollen y aprovechen plenamente sus capacidades, para vivir mejor. Para ello es necesario asegurar servicios educativos y de salud con calidad y pertinencia cultural, una vivienda digna con acceso a los servicios elementales y un sistema de transporte integrado y sostenible, que les permita elevar su calidad de vida en todo el territorio. Alrededor de las personas deben confluir este conjunto de condiciones, incluso en el entorno digital, para asegurar su bienestar, y que ninguna padezca algún tipo de discriminación que limite el uso pleno de sus capacidades, por razón de su lugar de origen, condición social y económica, género, identidad étnica, condición de discapacidad u otros.</p>
<p>ON2. Gestionar el territorio de manera sostenible a fin de prevenir y reducir los riesgos y amenazas que afectan a las personas y sus medios de vida, con el uso intensivo del conocimiento y las comunicaciones, reconociendo la diversidad geográfica y cultural, en un contexto de cambio climático</p>	<p>Un aspecto importante y relevante en el desarrollo de las personas está relacionado al territorio, y cómo se gestiona los riesgos de desastres, cómo se emplea todos los medios disponibles para evitar daños a las personas y a sus medios de vida. Todo ello favorece la gobernanza ambiental, el ordenamiento territorial y la seguridad y defensa nacional.</p>
<p>ON3. Elevar los niveles de competitividad y productividad con empleo decente y en base al aprovechamiento sostenible de los recursos, el capital humano, el uso intensivo de la ciencia y tecnología, y la transformación digital del país</p>	<p>Se busca elevar la competitividad y productividad de la economía, y que esta permita generar bienestar en las personas, sobre la base de un crecimiento económico sostenible, con empleo decente. Para lograrlo es fundamental una diversificación productiva que se vea acompañada de procesos de innovación tecnológica y transformación digital dentro de todos los sectores y para todos los servicios. Al mismo tiempo, se aspira a transitar hacia una economía verde y circular que permita dotar de sostenibilidad al desarrollo de las próximas décadas. en este proceso se debe elevar sustancialmente el tamaño y la calidad de la infraestructura física y tecnológica, así como, asegurar las condiciones de competencia en los mercados y los adecuados fundamentos macroeconómicos.</p>

Objetivo nacional del PEDN al 2050	Descripción
<p>ON4. Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones.</p>	<p>Se busca consolidar una sociedad democrática, justa y pacífica que permita el desarrollo integral de las personas en un ambiente armónico. para llevar a cabo dicho fin es necesario establecer instituciones sólidas y construir capacidad estatal que garanticen el acceso a la justicia, el respeto de derechos y libertades, así como la seguridad humana. de este modo, se aspira a fortalecer el sistema político y a alcanzar una democracia plena en un contexto de diversidad cultural que promueva valores cívicos como la concertación, el diálogo, la tolerancia, la inclusión, los cuales canalicen los conflictos de manera pacífica. Por consiguiente, la paz se construye sobre la base de democracia, justicia y seguridad. Todo este proceso se acompaña de la modernización de la gestión pública con un enfoque territorial que fortalezca las capacidades de los diferentes niveles de gobierno para brindar más y mejores servicios a toda la población sin dejar a nadie atrás.</p>

Tabla: Objetivos nacionales del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento en materia de gobierno y transformación digital es con el objetivo nacional ON3 del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.

3.3.2. Plan Nacional de Saneamiento

El Plan Nacional de Saneamiento, constituye el principal instrumento de implementación de la Política Nacional de Saneamiento y del marco normativo del sector, contiene los objetivos, lineamientos e instrucciones para el uso eficiente de los recursos en la provisión de los servicios de saneamiento; así como, la información contenida en los Planes Regionales de Saneamiento; estableciendo la programación de inversiones, fuentes de financiamiento y acciones, además de las entidades responsables en la implementación del Plan, con la finalidad de lograr el acceso universal a los servicios de saneamiento, de calidad y de manera sostenible, con horizonte 2022-2026

A continuación, se muestran los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Saneamiento:

Objetivo estratégico del Plan Nacional de Saneamiento 2022 – 2026	Descripción
OE1. Atender a la población sin acceso a los servicios, y de manera prioritaria a la de escasos recursos	El objetivo se enfoca en el cierre de brecha del acceso a los servicios de saneamiento con énfasis en el segmento poblacional con menores recursos.
OE2. Garantizar la generación de recursos económicos y su uso eficiente por parte de los prestadores	El objetivo agrupa todas las intervenciones relacionadas con la sostenibilidad financiera y generación de recursos económicos y su uso eficiente en el sector, con mayor énfasis en las inversiones para el cierre de brecha en acceso y calidad.
OE3. Desarrollar y fortalecer la capacidad de gestión de los prestadores	El instrumento orientador para este objetivo ha sido la Resolución Ministerial N° 435-2018-VIVIENDA, Lineamientos Estratégicos del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades (SFC) para el Fortalecimiento de los Prestadores de Servicios de Saneamiento. En este objetivo se brinda atención a todas las dimensiones de la citada normativa, con excepción de las intervenciones de la infraestructura.
OE4. Desarrollar proyectos de saneamiento con eficiencia técnica, administrativa, económica y financiera	El objetivo actúa alrededor de proyectos de infraestructura y soluciones técnicas, elementos claves para la eficiencia y sostenibilidad de los servicios, atendiendo riesgos naturales y antrópicos, así como los efectos del cambio climático.
OE5. Consolidar el rol rector del MVCS y fortalecer la articulación con los actores involucrados en el sector saneamiento	Este objetivo busca establecer una “Gobernanza de Saneamiento” efectiva entre los actores sectoriales y territoriales involucrados con los servicios de saneamiento, no solo para consolidar el rol del Ente Rector, sino también lograr el engranaje articulado de todos los actores.
OE6. Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento	Este objetivo parte de la realidad de que se debe crear un alto nivel de confianza en los usuarios sobre los servicios de saneamiento para alcanzar un mejor reconocimiento por los esfuerzos realizados para brindar el servicio.

Tabla: Objetivos estratégicos del Plan Nacional de Saneamiento 2022 - 2026

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento en materia de gobierno y transformación digital es con el objetivo estratégico OE3.

3.3.3. Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Presidencia del Consejo de Ministros

El Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Presidencia del Consejo de Ministros presenta la estrategia de desarrollo del sector para el logro de los objetivos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, con horizonte 2024-2030.

A continuación, se muestran los objetivos estratégicos sectoriales del PESEM y las acciones estratégicas sectoriales por cada objetivo:

Objetivo estratégico sectorial del PESEM 2024 - 2030	Acciones estratégicas sectoriales del PESEM 2024 - 2030
OES1. Mejorar la gobernanza territorial a nivel nacional	AES 1.1 Mejorar la anticipación estratégica basada en prospectiva, inteligencia y gestión de conflictos a nivel nacional. AES 1.2 Fortalecer el proceso de descentralización en los tres niveles de gobierno. AES 1.3 Fortalecer la estructuración, división racional y delimitación del territorio.
OES2. Reducir la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida frente a la ocurrencia de emergencias y desastres en el territorio nacional	AES 2.1 Fortalecer la incorporación e implementación de la GRD en la planificación estratégica institucional y en la inversión pública de las organizaciones. AES 2.2 Asegurar la atención oportuna y recuperación de la población y sus medios de vida ante la ocurrencia de emergencias y desastres.
OES3. Incrementar la transformación digital y las capacidades científicas, tecnológicas y de innovación en el territorio nacional	AES 3.1 Incrementar el desarrollo de la CTI en los actores del SINACTI para la solución de desafíos sociales y productivos en el territorio nacional. AES 3.2 Elevar la disponibilidad de las capacidades humanas calificadas y físicas para el desarrollo de la CTI con énfasis en tecnologías emergentes en el territorio nacional. AES 3.3 Fortalecer la institucionalidad de las entidades públicas y privadas conformantes del SINACTI y SNTD. AES 3.4 Garantizar el uso efectivo de información de calidad en entornos digitales seguros para la toma de decisiones de las organizaciones y ciudadanos del Perú. AES 3.5 Fortalecer los servicios públicos digitales apropiados a las condiciones territoriales e interculturales a la población. AES 3.6 Incrementar las competencias digitales de la población con equidad de género.
OES4. Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional	AES 4.1 Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población.

Objetivo estratégico sectorial del PESEM 2024 - 2030	Acciones estratégicas sectoriales del PESEM 2024 - 2030
	AES 4.2 Incrementar las capacidades institucionales, humanas y de articulación de las entidades públicas a nivel nacional. AES 4.3 Fortalecer las capacidades de prevención y de lucha contra la corrupción, producción y comercio ilícito de drogas en los tres niveles de gobierno.

Tabla: Objetivos y acciones estratégicas sectoriales del Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Presidencia del Consejo de Ministros 2024-2030

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento en materia de gobierno y transformación digital es con el objetivo estratégico sectorial OES3.

3.3.4. Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SUNASS con horizonte 2023 - 2027 se encuentra articulado a los Objetivos Estratégicos Sectoriales del Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento (PESEM) 2024 - 2030.

El plan establece cinco (06) objetivos estratégicos y por cada uno de ellos, las acciones estratégicas programadas para alcanzarlos.

Objetivo estratégico institucional del PEI 2023 – 2027	Acciones estratégicas institucionales del PEI 2023 - 2027
OEI.01. Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable para la población de las zonas periurbanas	AEI 01.01. Monitoreo remoto de calidad del servicio de agua implementado a los prestadores de servicios de saneamiento AEI 01.02. Fiscalización de actividades operacionales efectivas a empresas prestadoras de los servicios de saneamiento AEI 01.03. Comunicación estratégica permanente dirigida a los usuarios de los servicios de saneamiento
OEI.02. Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas	AEI 02.01. Fiscalización y evaluación de la gestión empresarial efectivas a las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento AEI 02.02. Apelaciones resueltas oportunamente presentadas por los usuarios de los servicios de saneamiento AEI 02.03. Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento

Objetivo estratégico institucional del PEI 2023 – 2027	Acciones estratégicas institucionales del PEI 2023 - 2027
	AEI 02.04. Tarifas actualizadas de las empresas prestadores de los servicios de saneamiento AEI 02.05. Sanción efectiva a los administrados que infringen las normas de acuerdo a la tipificación de SUNASS AEI 02.06. Promoción de la seguridad hídrica oportuna a las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento
OEI.03. Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable y/o clorada para la población de pequeñas ciudades	AEI 03.01. Fiscalización efectiva de prestadores de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades y ámbito rural AEI 03.02. Áreas de la prestación optimizadas en beneficio de los usuarios de los servicios de saneamiento AEI 03.03. Programas de sensibilización sobre el valor de los servicios de saneamiento implementados y dirigidos a los usuarios
OEI.04. Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas para la población de zonas rurales	AEI 04.01. Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementada para los prestadores de servicios de saneamiento AEI 04.02. Determinación de tarifas y asistencia técnica integral para la aplicación de la cuota familiar de los prestadores de los servicios de saneamiento AEI 04.03. Mecanismos de incentivos basados en evidencias implementados para los prestadores de los servicios de saneamiento
OEI.05. Fortalecer la gestión de riesgos de desastres (GRD) en la SUNASS y en las Empresas Prestadoras de Servicios	AEI 05.01. Capacidades fortalecidas en Gestión de Riesgos de Desastres (GRD) de los colaboradores de la SUNASS
OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS	AEI 06.01. Procesos misionales sistematizados en la SUNASS AEI.06.02. Gestión institucional eficaz y con integridad en la SUNASS

Tabla: Objetivos y acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional 2023-2027

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, el alineamiento en materia de gobierno y transformación digital es con el objetivo estratégico institucional OEI.06.

3.4. Marco de gobierno digital

En este acápite se muestran los principales instrumentos a considerar en materia de gobierno digital.

3.4.1. Ley y Reglamento de Gobierno Digital

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

El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos.

Los objetivos del gobierno digital son cuatro:

Objetivo del Gobierno Digital
O1. Normar las actividades de gobernanza, gestión e implementación en materia de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos
O2. Coordinar, integrar y promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública
O3. Promover la investigación y desarrollo en la implementación de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y datos
O4. Promover y orientar la formación y capacitación en materia de gobierno digital y tecnologías digitales en todos los niveles de gobierno

Tabla: Objetivos del Gobierno Digital



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	35/124

El Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital busca impulsar la incorporación de las tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades públicas en favor de la reactivación económica del país. la norma promueve la articulación de las tecnologías digitales, la identidad digital, los servicios digitales, la gobernanza de datos, la interoperabilidad, la seguridad digital y la arquitectura digital con el fin de mejorar la prestación de servicios centrados en la ciudadanía, la gestión interna de las entidades públicas y la relación entre estas.

Los ejes del gobierno digital son los siguientes:

Eje	Descripción
Identidad digital	La identidad digital es un conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales. La norma regula la Plataforma Nacional de Identificación y Autenticación de la Identidad Digital (ID Gob.pe) que permitirá prestar el servicio de autenticación en línea de una persona natural para los proveedores de servicios públicos digitales.
Servicios digitales	Son servicios provistos de manera total o parcial a través de internet, de manera no presencial y que usan las tecnologías digitales. la norma establece sus principios, tipos y el ciclo de vida de su implementación. Finalmente, se reglamenta la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para orientación del ciudadano - Gob.pe y sus funcionalidades como brindar orientación, acceso al catálogo de trámites, así como realizar reclamos y hacer seguimiento de estos, entre otras.
Procedimientos administrativos	La norma define las condiciones, los requisitos, el uso de tecnologías y medios digitales en estos procesos, dándole igual valor que un procedimiento realizado presencialmente. Asimismo, establece la Casilla Única Electrónica como el espacio digital donde el ciudadano recibe notificaciones y comunicaciones de entidades públicas. Finalmente, brinda las pautas de la gestión archivística digital.
Gobernanza de datos	Establece pautas para la gestión de los datos del Estado Peruano. el liderazgo y la estrategia, la valoración, cultura, responsabilidad y calidad de los datos son algunos de los principios de este apartado. Define la infraestructura nacional de datos y sus ámbitos como estadística, espacial o georreferenciada, privados o personales. Así, también oficializa la Plataforma Nacional de Datos Georreferenciados (Geoperú) y el Catálogo Nacional de Metadatos Espaciales.
Interoperabilidad	Es la capacidad de interactuar que tienen las entidades para alcanzar objetivos, recurriendo al intercambio de información, conocimientos, procesos y datos en sus respectivos sistemas de información. la norma brinda disposiciones sobre la interoperabilidad del Estado Peruano a nivel legal, organizacional, semántico y técnico, así como también establece sus principios. Se apoya en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), la Plataforma de Pagos Digitales del Estado

Eje	Descripción
	Peruano (Págalo.pe), Plataforma Nacional de Identificación y Autenticación de la Identidad Digital (ID Gob.pe), Plataforma Casilla Única Electrónica del Estado Peruano (Casilla Única Perú), entre otras.
Seguridad digital	Es el estado de confianza en un entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de medidas frente a riesgos que afectan su seguridad. la norma brinda disposiciones en el marco de la seguridad digital, y establece los principios y componentes del modelo de seguridad digital. Asimismo, instaure plazos de implementación del equipo de respuestas ante incidentes de seguridad digital.
Arquitectura digital	Es el conjunto de componentes, lineamientos y estándares que permiten alinear los sistemas de información, datos, seguridad e infraestructura tecnológica con la misión y objetivos estratégicos de la entidad. en este aspecto, dispone la creación de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital y la Plataforma Nacional de Gobierno de Datos. Finalmente, define los roles de la Plataforma de Información de la Arquitectura Digital del Estado.

Tabla: Ejes del Gobierno Digital

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, los objetivos de gobierno digital deben tomar en cuenta los objetivos de gobierno digital establecidos en la ley.

3.4.2. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento

La Política de Estado 35 denominada “Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento” del Acuerdo Nacional genera un compromiso a impulsar una sociedad de la información hacia una sociedad del conocimiento orientada identificar, producir, transformar, utilizar y difundir información en todas las dimensiones humanas incluyendo la dimensión ambiental.

Asimismo, apunta a promover el acceso universal al conocimiento a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), acompañado de la generación de contenidos, servicios y bienes digitales, así como del desarrollo de capacidades para que todos los peruanos puedan desempeñarse plenamente y de manera segura en el entorno digital, y de igual manera promoveremos mecanismos que fortalezcan el acceso, conectividad y su uso en las regiones del país.

Finalmente, se indica que se deben promover las TIC como medios para fortalecer la gobernabilidad democrática y el desarrollo sostenible, a través de un servicio moderno, transparente, eficiente, eficaz, efectivo y descentralizado al ciudadano.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	37/124

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, los objetivos de gobierno digital deben tomar en cuenta la Política de Estado 35 denominada “Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento” del Acuerdo Nacional.

3.4.3. Simplificación administrativa

Mediante el Decreto Legislativo N° 1246 se aprobaron las siguientes medidas de simplificación administrativa con miras a lograr una mejor y oportuna atención a los ciudadanos, promoviendo de modo efectivo su inclusión digital.

Medida de simplificación administrativa
ME1. Interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública.
ME2. Implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano.
ME3. Prohibición de la exigencia de información a los usuarios y administrados (cuando la información se pueda obtener directamente mediante la interoperabilidad).
ME4. Prohibición de la exigencia de documentación (cuando la información conste en registros de libre acceso a través de internet u otro medio de comunicación pública).
ME5. Facilidades para efectuar el pago de derechos administrativos.
ME6. Documento Nacional de Identidad.
ME7. Emisión gratuita de la primera copia certificada de denuncia policial.
ME8. Eliminación de la exigencia del certificado de supervivencia u otras constancias de sobrevivencia.
ME9. Prohibición de requerir el certificado de mudanza domiciliaria u otras constancias de similar naturaleza.
ME10. Declaración Jurada en la Ley de Tributación Municipal.
ME11. Sujetos autorizados para solicitar Certificados

Tabla: Medidas de simplificación administrativa establecidas en el Decreto Legislativo N°1246

Posteriormente, el Decreto Legislativo N° 1310 aprobó las siguientes medidas de simplificación administrativa adicionales.

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v2.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

Medida de simplificación administrativa
ME12. Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos.
ME13. Simplificación para la emisión, remisión y conservación de documentos en materia laboral.
ME14. Designación de apoyos para las personas adultas mayores para el cobro de pensiones, devolución de aportes económicos, o subvenciones de programas nacionales de asistencia no contributivos. <i>Nota: Modificado por el Decreto Legislativo N° 1417 Decreto Legislativo que promueve la inclusión de las personas con discapacidad.</i>
ME15. Autorización excepcional para viajes de niñas, niños y adolescentes. <i>Nota: Modificado por el Decreto Legislativo N° 1449 Decreto Legislativo que establece medidas de simplificación administrativa para simplificar trámites establecidos en normas con rango de ley.</i>
ME16. Reconocimiento de titularidad de registros, certificados, permisos, licencias, autorizaciones y procedimientos administrativos en casos de reorganización de sociedades y cambios de denominación social.
ME17. Autorización para el uso total o parcial de lunas o vidrios oscurecidos o polarizados en vehículos.
ME18. Sistemas de Trámite Documentario de las Entidades de la Administración Pública.
ME19. Diario Oficial El Peruano Electrónico.

Tabla: Medidas de simplificación administrativa establecidas en el Decreto Legislativo N°1310

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, los objetivos de gobierno digital deben tomar en cuenta principalmente las medidas de simplificación administrativa ME1, ME2, ME3, ME4 y ME18.

3.4.4. Recomendaciones de la OCDE en materia de gobierno digital

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una organización internacional que asiste a los gobiernos para enfrentar los retos económicos, sociales y de gobernabilidad de una economía globalizada.

En el 2016, dentro del marco del Programa País OCDE – Perú iniciado el 2015, la OCDE realizó el Estudio sobre la Gobernanza Pública en Perú donde se analizaron las áreas clave de la gobernanza pública del país e identificaron diferentes oportunidades para mejorar la performance del Estado en la prestación de mejores políticas y servicios para

todos los ciudadanos. en ese estudio, se incluyó la “integración del gobierno digital en la modernización del sector público”, donde se realizó un análisis inicial de las políticas de gobierno digital del país.

En el 2019, la OCDE realizó otro estudio denominado “Gobierno Digital en Perú” donde lleva el anterior análisis un paso más allá, examinando las políticas de gobierno digital y su implementación en el país. Este último estudio sugiere las siguientes recomendaciones de políticas basadas en los estándares y buenas prácticas de la OCDE que podría ayudar a Perú a establecerse como un líder regional en gobierno digital:

Recomendación de la OCDE en materia de gobierno digital	Descripción general (* Traducción y elaboración propia)
RE1. Gobernanza del gobierno digital.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar y adoptar una estrategia o plan de acción nacional de gobierno digital detallada y ampliamente compartida. en línea con la nueva estrategia, revisar el Sistema Nacional de Informática para convertirlo en una plataforma de colaboración. - Basándose en la creación de Líderes de Gobierno Digital y en el nuevo marco de gobernanza establecido en la Ley de Gobierno Digital, establecer un órgano de coordinación que reúna a los Secretarios clave para apoyar la implementación del gobierno digital, con el Secretario de Gobierno Digital como Presidente y la SEGDI como Secretaria. - Considerar la incorporación de los principios rectores establecidos en la Ley de Gobierno Digital en todas las directrices y normas para el uso de la tecnología en todo el sector público para garantizar su aplicación efectiva y coherente. - Considerar la creación de un fondo competitivo destinado a financiar proyectos estratégicos de gobierno digital. - Considerar la creación de un centro nacional de riesgos de seguridad digital y respuesta a incidentes en colaboración con el sector privado y partes interesadas externas.
RE2. Talento y capacidades institucionales para la transformación digital.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un marco de competencias para el programa de Líderes del Gobierno Digital que incluya habilidades de liderazgo, colaboración, innovación y gestión de datos. Revisar los marcos de adquisición de talento para garantizar que el talento digital se evalúa en función de las competencias técnicas relevantes. - Complementar los principios rectores establecidos en la Ley de Gobierno Digital con un conjunto de principios de diseño digital, estándares digitales, directrices y conjuntos de herramientas para centrar los esfuerzos de digitalización de todo el gobierno en las necesidades de los usuarios y garantizar la incorporación de medidas de seguridad digital adecuadas en todos los esfuerzos de digitalización.

Recomendación de la OCDE en materia de gobierno digital	Descripción general (* Traducción y elaboración propia)
	<ul style="list-style-type: none"> - Siguiendo el mandato de la Ley de Gobierno Digital, asociarse con SERVIR para crear una academia digital que ayude a desarrollar las capacidades digitales de los funcionarios. Sería fundamental que la academia desarrollara programas que permitieran a los altos ejecutivos comprender mejor las implicaciones estratégicas de la transformación digital para sus organizaciones. - Revisar los marcos de adquisición de tecnología para garantizar que los encargos de TIC se estructuren en torno a las necesidades de los usuarios, permitiendo enfoques ágiles e iterativos, en lugar de modelos de gestión de proyectos en cascada.
RE3. Sector público basado en datos.	<ul style="list-style-type: none"> - Construir sobre el marco de gobernanza de datos establecido en la Ley de Gobierno Digital y considerar la creación de un puesto de Director de Datos Gubernamentales o equivalente responsable de desarrollar una estrategia de datos gubernamentales y de desarrollar la capacidad del sector público para extraer valor de sus datos (incluidos los datos abiertos gubernamentales, los análisis avanzados, los algoritmos y la inteligencia artificial). - Mapear, gobernar y gestionar los activos de datos en el sector público, identificando oportunidades estratégicas en el uso o reutilización de datos para evaluar y mejorar el desempeño del gobierno y utilizar pronósticos para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades. - Sensibilizar a los altos cargos de las entidades sobre la importancia estratégica de los datos abiertos gubernamentales y los enfoques basados en datos. - Fomentar la demanda de iniciativas digitales y basadas en datos ayudando a los altos ejecutivos, así como a las unidades de negocio y de programas, a mejorar su ejecución y rendimiento. - Desarrollar un enfoque basado en problemas para las inversiones en datos. Las competencias en ciencia de datos son escasas y están muy demandadas. Asegurarse de que los esfuerzos respondan a una política concreta o a problemas de gestión que puedan generar un alto rendimiento de la inversión. - Centrarse en la mejora de la disponibilidad de los datos a través de la plataforma nacional de datos abiertos y ofrecer un mayor apoyo a la reutilización y el impacto de los datos.

Tabla: Recomendaciones sobre gobierno digital según el Estudio “Gobierno Digital en Perú” de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) del 2019



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	41/124

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, los objetivos de gobierno digital deben tomar en cuenta todas las recomendaciones de la OCDE en materia de gobierno digital según las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

3.4.5. Agenda Digital Andina

La Agenda Digital Andina es parte del Plan de Trabajo del Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL), y da cumplimiento al mandato del Consejo Presidencial Andino expresado en la Declaración de Lima de mayo de 2019 y ratificado por los Jefes de Estado de los Países Miembros en la Declaración del Consejo Presidencial Andino en mayo de 2020, así como en la Declaración del Consejo Presidencial Andino de julio de 2021, a fin de impulsar una Agenda Digital para la CAN, las actividades relacionadas con la cuarta revolución industrial, las tecnologías de la información y las comunicaciones y las industrias creativas, como herramientas que pueden apalancar la reactivación de los aparatos productivos de la región.

En tal sentido, se cuenta con la base institucional necesaria que permite diseñar e implementar esta intervención a mediano plazo. La alianza y trabajo conjunto desarrollado con las delegaciones técnicas competentes de los Países Miembros han permitido generar la presente Hoja de Ruta para la Agenda Digital Andina, como parte de un gran proceso de integración regional.

A través de la referida Hoja de Ruta, se ha generado una oportunidad para acelerar las capacidades en materia de digitalización de la producción de los países de la subregión para enfrentar desde las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la innovación tecnológica, el impacto de la pandemia en los sistemas económicos y mitigar las consecuencias de la crisis originada por el COVID-19 y reducir su impacto, a mediano y largo plazo.

Con el diseño y la puesta en marcha de una estrategia subregional, materializada en la Agenda Digital Andina (ADA), se busca orientar de manera estratégica los retos que Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú afrontan para alcanzar la transformación digital y mejorar la conectividad e innovación a través del uso de las TIC.

La agenda se enfoca en 5 ejes, al interior de los cuales se han establecido las líneas de acción:

Ejes de la Agenda Digital Andina	Líneas de acción de la Agenda Digital Andina
EJE 1. Gobierno digital y transformación digital	1.1 Impulsar la digitalización y automatización de trámites 1.2 Impulsar servicios transfronterizos andinos 1.3 Impulsar estándares abiertos para la provisión de servicios gubernamentales y desarrollo de infraestructura para la transformación digital 1.4 Fortalecer la confianza y seguridad digital a través de políticas públicas 1.5 Impulsar la apertura y uso de datos abiertos 1.6 Desarrollar la viabilidad de contar con un cuerpo de regulación compilada andina en temas de Gobierno Digital
EJE 2. Infraestructura y conectividad	2.1 Determinar lineamientos de banda ancha andina en términos de velocidad de subida y bajada y latencia 2.2 Impulsar servicios transfronterizos andinos 2.3 Desarrollar la viabilidad de contar con un cuerpo de regulación compilada andina en temas de TIC 2.4 Estudiar la importancia de promover comunicación fija y móvil andina 2.5 Promover el desarrollo de IXP (puntos de intercambio de tráfico) e infraestructura de internet andina
EJE 3. Talento digital	3.1 Gestión del talento para la transformación digital: Desarrollar una Estrategia de Talento Digital a nivel de la CAN 3.2 Promover que las Universidades e instituciones de formación superior apoyadas por la CAN promuevan programas pertinentes en materia de Cuarta Revolución Industrial, Transformación Digital y Tecnologías Emergentes
EJE 4. Economía digital	4.1 Impulsar la transformación digital sectorial 4.2 Impulsar el desarrollo de un Mercado de Datos
EJE.5 Nuevas tecnologías para el desarrollo sostenible	5.1 Impulsar proyectos regionales de inteligencia artificial, blockchain, internet de las cosas y ciencia de datos

Tabla: Ejes y líneas de acción de la Agenda Digital Andina

En relación con el ámbito de acción de la SUNASS, los objetivos de gobierno digital deben tomar en cuenta el eje 1 de la Agenda Digital Andina.

3.5. Enfoque estratégico de la SUNASS

A continuación, se muestra el alineamiento que debe seguir el enfoque estratégico de la SUNASS:

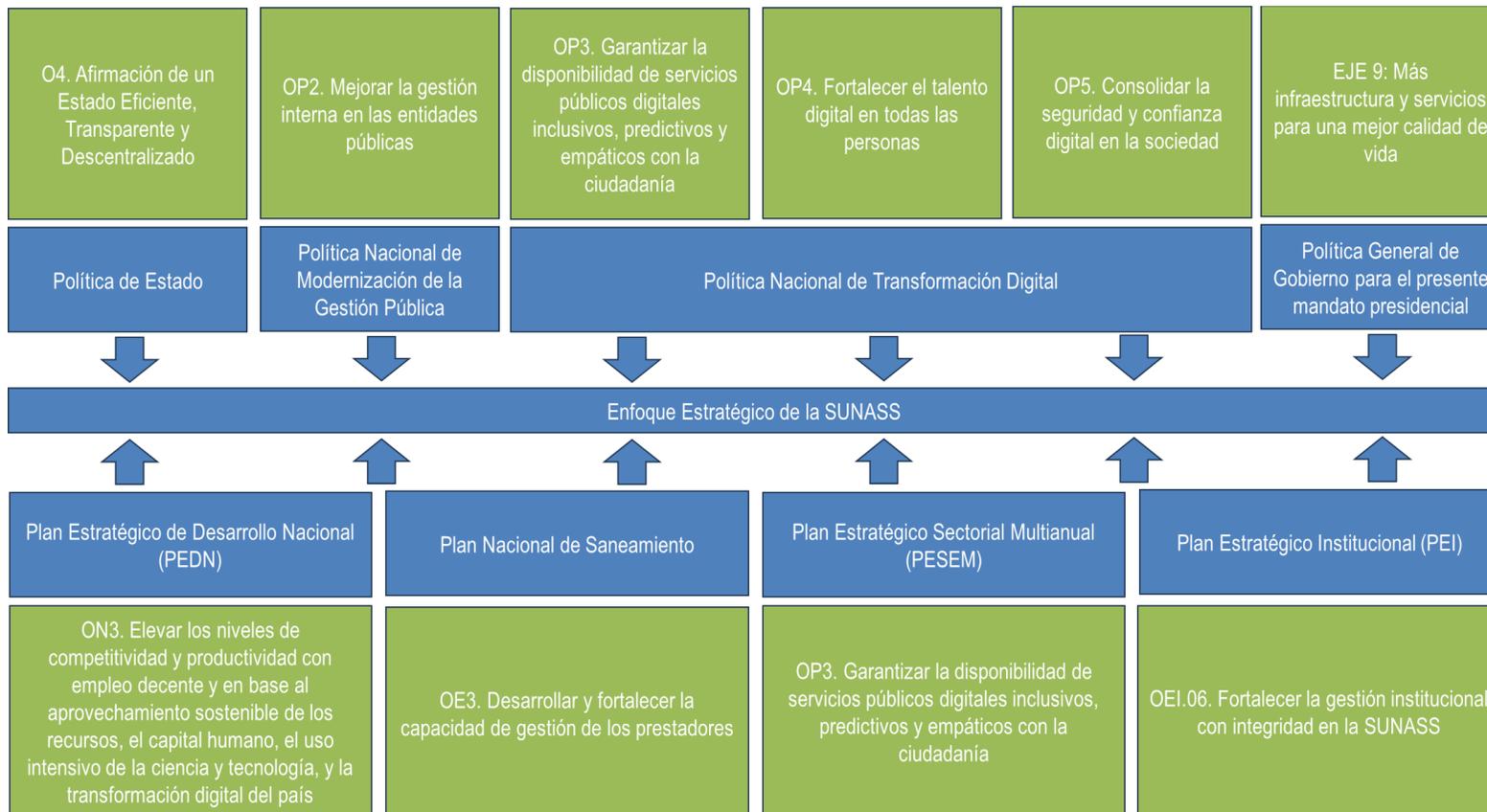


Figura: Alineamiento que debe seguir el enfoque estratégico de la SUNASS

4. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA SUNASS

La definición de la situación actual implica analizar la información recopilada sobre los servicios y procesos de la entidad, así como evaluar el estado de la infraestructura tecnológica, que incluye software, hardware, servicios entre otros aspectos. También se examinan los roles y estructuras organizativas relacionadas con la gestión de tecnologías digitales en la SUNASS.

4.1. Estructura organizacional del Gobierno Digital

4.1.1. Líder de Gobierno y Transformación Digital

Mediante Resolución de Presidencia N° 022-2023-SUNASS-PE, se designa al asesor de Gerencia General de la SUNASS como Líder de Gobierno y Transformación Digital.

4.1.2. Comité de Gobierno y Transformación Digital

Mediante la Resolución de Presidencia N° 024-2019-SUNASS - PCD y sus modificatorias (022-2020-SUNASS-PCD, 059-2022-SUNASS-PE, 040-2023-SUNASS-PE), se conforma el Comité de Gobierno y Transformación Digital integrado conforme el siguiente detalle:

- El/la representante del Presidente Ejecutivo de la SUNASS.
- El/la Líder de Gobierno y Transformación Digital.
- El/la Oficial de Seguridad de la Información.
- El/la jefe/a de la Oficina de Tecnologías de Información, quien ejercerá la Secretaría Técnica.
- El/la Director/a de la Dirección de Usuarios.
- El/la Director/a de la Dirección de Ámbito de la Prestación.
- El/la Director/a de la Dirección de Políticas y Normas.

- El/la Director/a de la Dirección de Regulación Tarifaria.
- El/la Director/a de la Dirección de Fiscalización.
- El/la Director/a de la Dirección de Sanciones.
- El/la Jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos.
- El/la Jefe/a de la Oficina de Asesoría Jurídica.
- El/la Jefe/a de la Oficina de Administración y Finanzas.
- El/la Jefe/a de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

4.1.3. Oficial de Seguridad y Confianza Digital

Mediante Resolución de Presidencia N° 067-2022-SUNASS-PE, se designa como Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la SUNASS al señor Luis Víctor Méndez Montoya, Especialista en Sistemas e Informática.

4.1.4. Oficial de Gobierno de Datos

Mediante Resolución de Presidencia N° 060-2022-SUNASS-PE, se designa como Oficial de Gobierno de Datos al Especialista en Sistemas de Información Geográfica GIS de la SUNASS, señor Juan Manuel Valdivieso Chaupis.

4.1.5. Oficial de Datos Personales

Se designa como Oficial de Datos Personales al responsable de la Oficina de Asesoría Jurídica de la SUNASS.

4.1.6. Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital

Mediante Resolución de Presidencia N° 055-2023-SUNASS-PE, se conforma el Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital de la SUNASS, el cual estará integrado conforme el siguiente detalle:

- El Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información quien se desempeñará como Coordinador.
- El Especialista en Infraestructura Tecnológica, quien se desempeñará como Gestor de Redes y Comunicaciones, así como Gestor de Infraestructuras Digitales.
- El Analista en Redes, Comunicaciones y Seguridad Informática, quien se desempeñará como Gestor de Incidentes.
- El Oficial de Seguridad y Confianza Digital, quien será miembro del equipo.

De acuerdo con el Decreto de Urgencia N° 007-2020, es responsable de:

- Gestionar la respuesta y/o recuperación ante incidentes de seguridad digital en el ámbito nacional y,
- Coordinar y articular acciones con otros equipos de similar naturaleza nacionales e internacionales para atender los incidentes de seguridad digital.

Adicionalmente, es muy importante resaltar que las responsabilidades en materia de gestión de la seguridad digital institucional, están establecidas en el Artículo 4 de la resolución de secretaria de gobierno y transformación digital N° 003-2023-PCM/SGTD, el cual establece la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) en las Entidades Públicas.

Dentro de las acciones preventivas para garantizar la seguridad y continuidad operacional de los sistemas de información y servidores de misión crítica de la SUNASS, se tiene programado en el presente Plan de Gobierno y Transformación Digital para el año 2025, la contratación del “SERVICIO DE MONITOREO, PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y RESPUESTA ANTE CIBERATAQUES PARA SERVIDORES DE MISIÓN CRÍTICA SOC AAS (CYBER SECURITY OPERATIONS CENTER)”, por el periodo de tres (03) años. Este servicio estará alineado a las buenas prácticas de seguridad de la Norma ISO 27001, y su renovación permanente contribuirá al reforzamiento preventivo de la seguridad digital en la SUNASS

4.1.7. Gobierno y gestión de las tecnologías digitales

Dado que la estrategia de transformación digital tiene como base la aplicación de diversos ejes tecnológicos, el Comité de Gobierno y Transformación Digital debe trabajar de forma conjunta y articulada con la Oficina de Tecnologías de Información, órgano de apoyo e impulsor de la transformación digital en la entidad. en ese sentido, se establece el siguiente modelo de articulación de Gobierno y Gestión de Tecnologías Digitales que debe adoptar el Comité de Gobierno y Transformación Digital y la Oficina de Tecnologías de Información, el cual está basado en la norma ISO/IEC 38500:2015 Tecnología de Información – Gobierno de IT para la Organización:

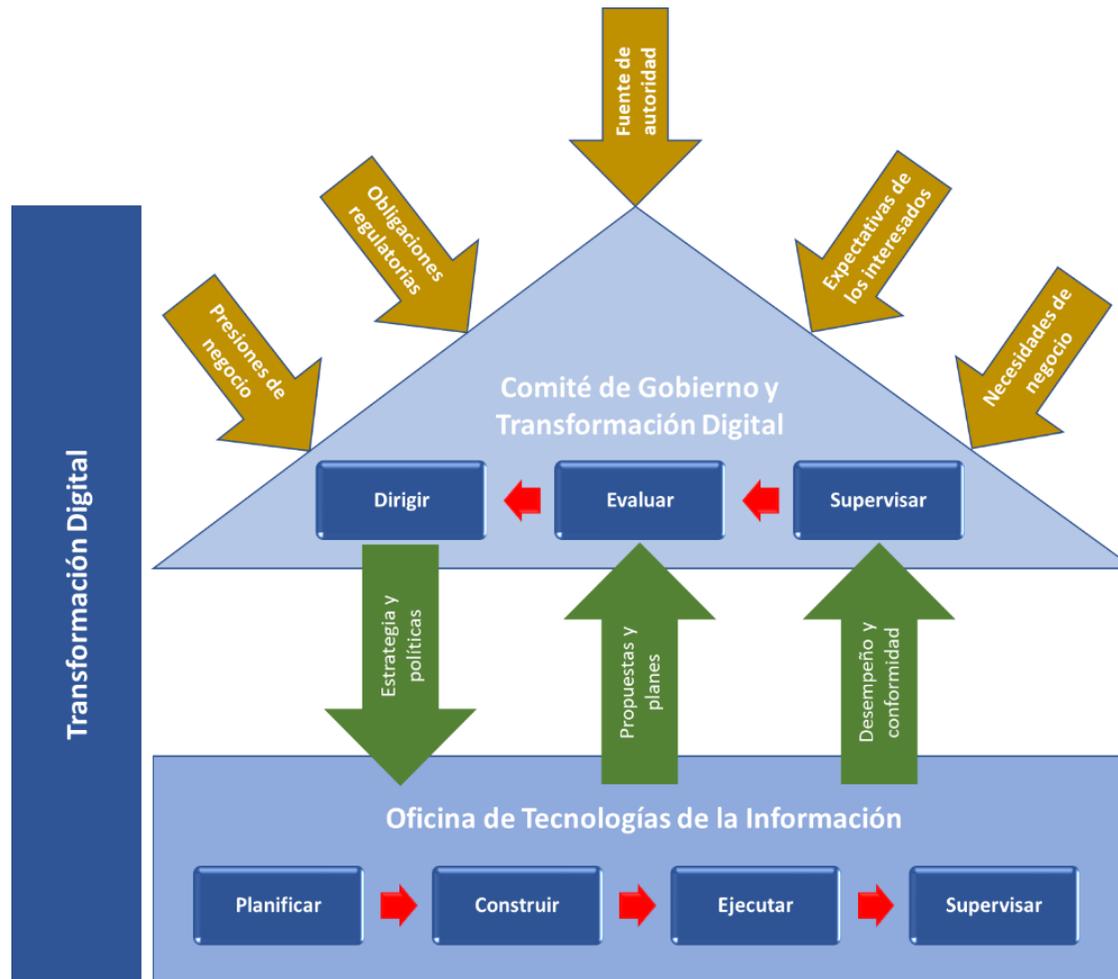


Figura: Modelo de articulación de gobierno y gestión de tecnologías digitales



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	48/124

El Comité de Gobierno y Transformación Digital ha de gobernar las tecnologías digitales mediante tres tareas principales: dirigir, evaluar y supervisar:

- **Dirigir:** Dirigir la preparación y ejecución de las estrategias y políticas, asignando las responsabilidades al efecto, asimismo, asegurar la transición correcta de los proyectos a producción, considerando los impactos en la operación, el negocio y la infraestructura y, finalmente, impulsar una cultura de buen gobierno de las tecnologías digitales en la entidad.
- **Evaluar:** Examinar y juzgar el uso actual y futuro de las tecnologías digitales, incluyendo estrategias, propuestas y acuerdos de aprovisionamiento (internos y externos).
- **Supervisar:** Mediante sistemas de medición, vigilar el rendimiento de las tecnologías digitales, asegurando que se ajusta a lo planificado.

Estas tres tareas interactúan con una capa de gestión debajo del Comité de Gobierno y Transformación Digital, la cual es ejecutada por la Oficina de Tecnologías de Información, la cual actúa sobre la estrategia y las políticas según lo indique el Comité de Gobierno y Transformación Digital, asimismo, la Oficina de Tecnologías de Información entrega propuestas y planes al Comité de Gobierno y Transformación Digital para que éste los evalúe, y finalmente, el Comité de Gobierno y Transformación Digital monitorea el desempeño de las tecnologías digitales y su conformidad con las políticas y estrategias a través de los informes proporcionados por la Oficina de Tecnologías de Información.

Las tareas de dirigir, evaluar y supervisar se realizan dentro de un contexto en el que funciona la entidad. Este contexto consta de cinco elementos:

- **Fuente de autoridad:** Es la Presidencia del Consejo Directivo quien le da al Comité de Gobierno y Transformación Digital la autoridad que tiene.
- **Obligaciones regulatorias:** Es el contexto legal y regulatorio existente al que están sujetas las actividades de la SUNASS.
- **Presiones de negocio:** el gobierno obliga a la entidad a incrementar su competitividad siendo innovadora.
- **Expectativas de los interesados:** Proviene de diversas perspectivas, como directorio, administrados, empleados, etc.
- **Necesidades del negocio:** en última instancia, la gobernanza de la organización y de las tecnologías digitales en particular está impulsada por las necesidades del negocio, ya que el objetivo final de la entidad es hacer bien su negocio, con el apoyo de las tecnologías digitales.

Asimismo, mediante el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, se establecen las etapas que deben ser consideradas en el ciclo de vida de la implementación de los servicios digitales, las cuales son:

- Alineamiento a los objetivos estratégicos: Comprende el alineamiento y priorización del servicio digital con los objetivos estratégicos institucionales en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento.
- Concepción, co-creación y diseño: Comprende la investigación para la identificación de las necesidades del ciudadano y personas en general, su priorización, la definición de la arquitectura lógica, el diseño, el prototipado de la solución, la realización de pruebas de concepto y las pruebas de usabilidad.
- Construcción e integración: Comprende el uso de herramientas, técnicas, metodologías, estándares, normas técnicas y marcos de referencia ampliamente reconocidos para la construcción del servicio digital y su integración con los bloques básicos para la interoperabilidad técnica definidos en el Título VI del presente Reglamento, en lo que corresponda.
- Operación: Comprende el uso de marcos de referencia y estándares ampliamente reconocidos para la provisión de servicios digitales seguros y de valor para el ciudadano y personas en general.
- Mejora continua: Comprende el desarrollo de acciones periódicas, en base a las necesidades del ciudadano y personas en general, así como los avances tecnológicos, para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio digital. Esta etapa se basa en el uso de métodos cuantitativos y cualitativos para perfeccionar la calidad y la eficiencia de los servicios digitales, así como de otros productos de la cadena de valor.

Finalmente, mediante el Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, se establecen los procesos que deben ser considerados para la implementación del proceso de transformación digital, los cuales son:

- Diseño de servicios y procesos.
- Digitalización de procesos.
- Digitalización de servicios.
- Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general.
- Gobernanza y gestión de datos.
- Gobernanza y gestión de tecnologías digitales.
- Gestión de competencias digitales.
- Gestión del cambio de cultura institucional aplicada a la transformación digital.
- Gestión del cambio cultural y conocimiento.

A continuación, se muestra el mapa de procesos de la SUNASS, donde el proceso relacionado al gobierno y transformación digital es el proceso de soporte “Gestión de Tecnologías de la Información”:

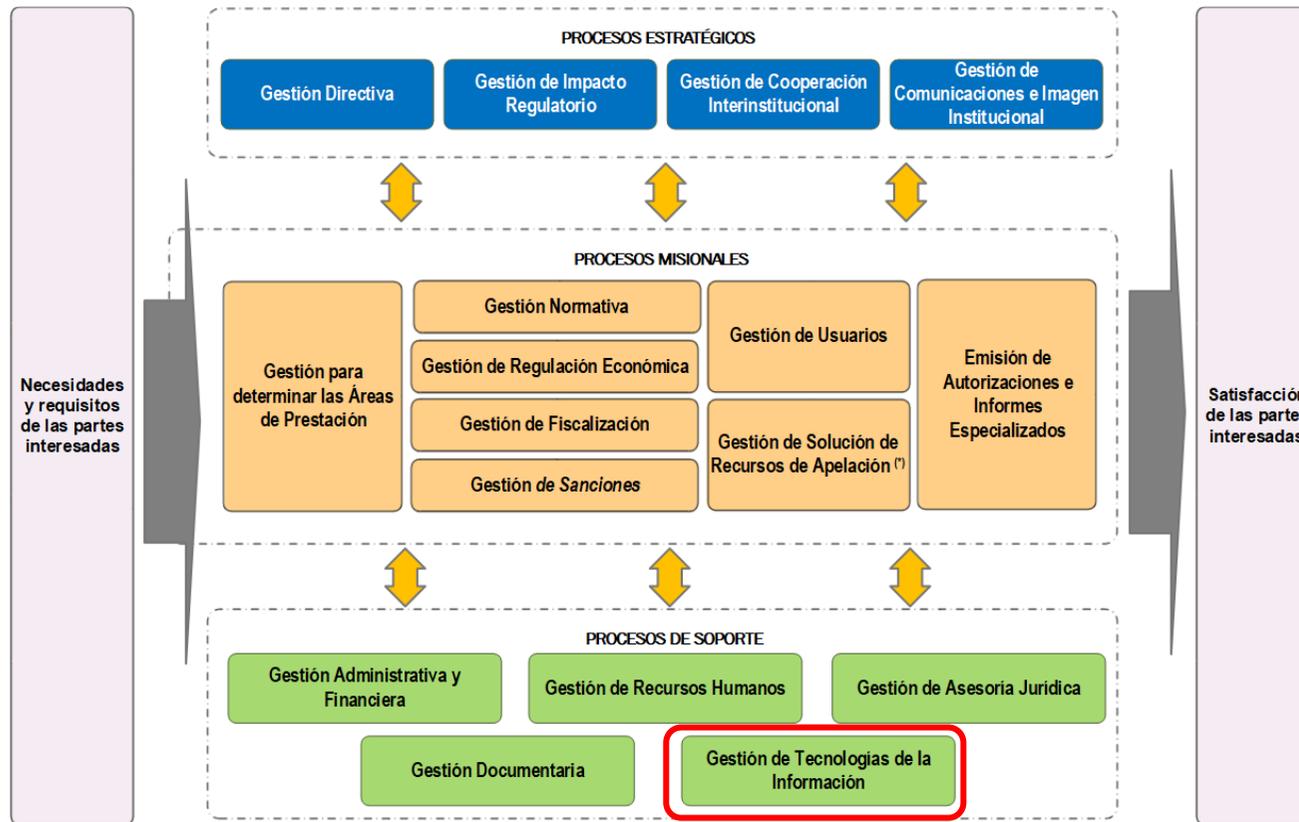


Figura: Mapa de procesos de la SUNASS



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	51/124

El proceso “Gestión de Tecnologías de la Información” de nivel 0 cuenta con los siguientes procesos:

Procesos Nivel 1	Procesos Nivel 2	Procesos Nivel 3
Gestión de proyectos de las tecnologías de la información y comunicaciones		
Implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones	Implementación de Soluciones de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
	Administración de accesos a los SI y servicios de las TIC	Administración de Cuentas Institucionales
		Atender el Alta, Modificación y Baja de Accesos y Privilegios a los SI de la SUNASS
		Administración de accesos y privilegios a los sistemas de información
	Atención de incidencias y problemas de las tecnologías de la información y comunicaciones	
	Atención de eventos y debilidades de las tecnologías de la información y comunicaciones	
	Mantenimiento y Soporte de la Infraestructura Tecnológica	
Respaldo y Restauración de la información		
Operación de las TIC		
Seguimiento y control de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones		

Tabla: Procesos de Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 del proceso Nivel 0 “Gestión de Tecnologías de la Información”

A continuación, se muestra la estructura orgánica de la SUNASS considerando el Reglamento de Organización y Funciones:

En relación con la estructura orgánica de la SUNASS, la Oficina de Tecnologías de Información se ubica como un órgano de apoyo dependiente de la Gerencia General.

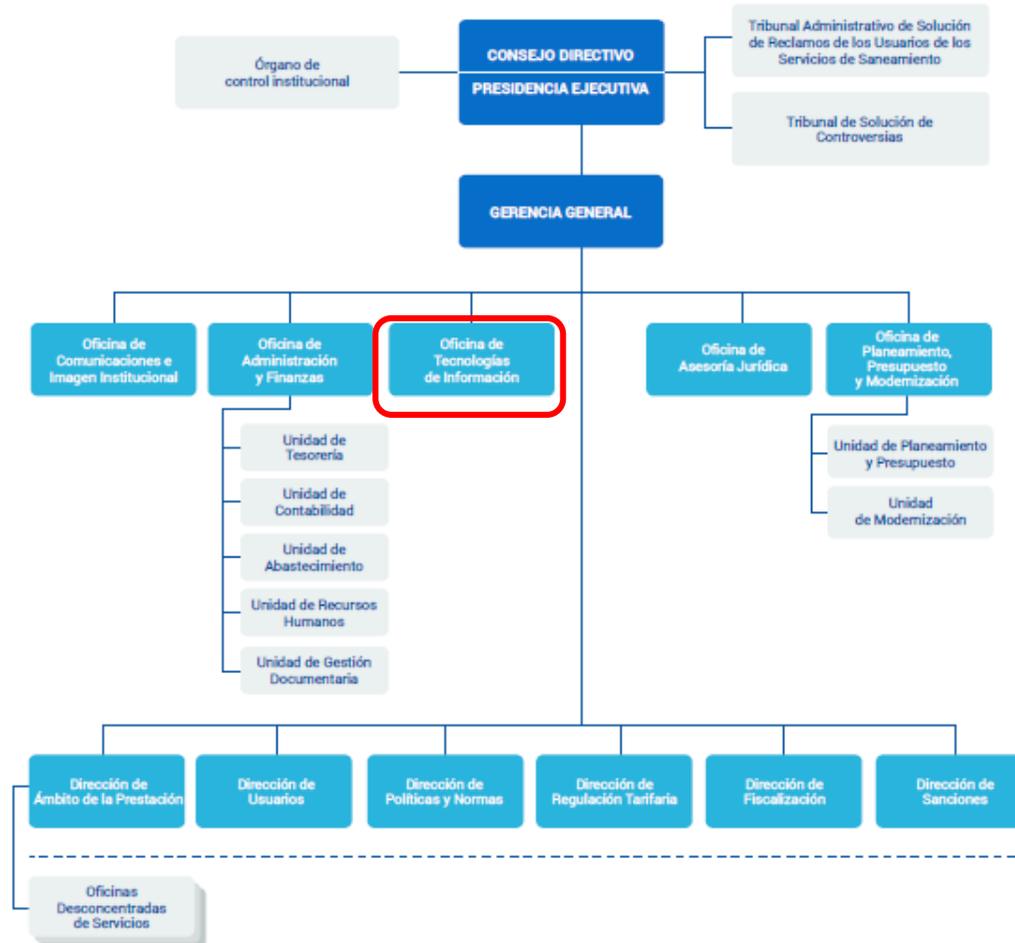


Figura: Ubicación de la Oficina de Tecnologías de Información en la estructura orgánica de la SUNASS

La Oficina de Tecnologías de Información presenta la siguiente organización:

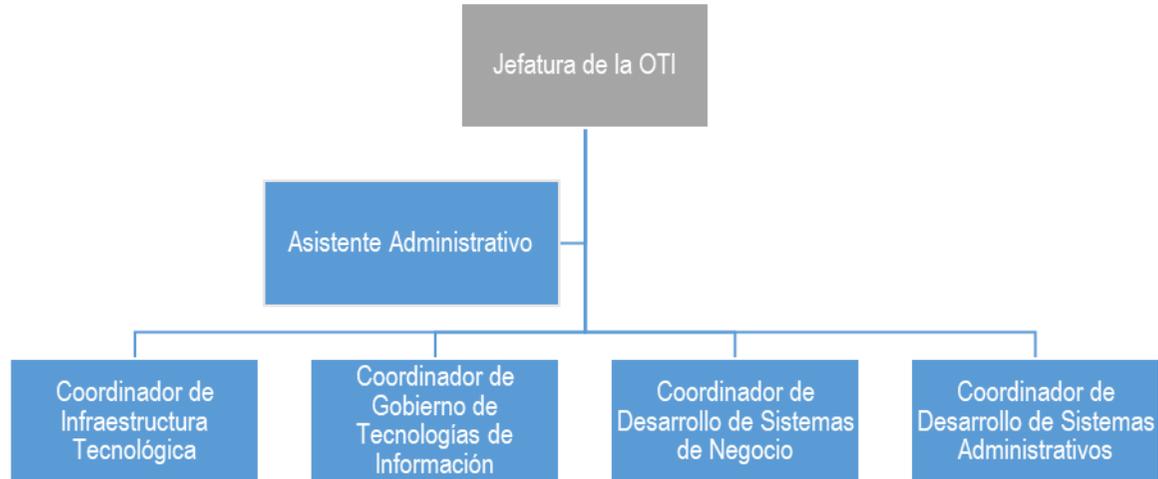


Figura: Organización de la Oficina de Tecnologías de Información de la SUNASS

4.2. Cumplimiento de la regulación digital

En relación con el cumplimiento de la regulación digital y normas relacionadas, la SUNASS da cumplimiento a 11 de los 16 documentos normativos identificados, de igual manera, para los 5 documentos normativos restantes, se están realizando actividades de manera progresiva para su implementación. A continuación, se presenta el estado de cumplimiento de la normativa identificada.

Nº	Norma	Descripción	Estado de cumplimiento
1	Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD	Establece la Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las Entidades Públicas	En proceso
2	Resolución Ministerial N° 320-2021-PCM	Aprueban los “Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad Operativa de las Entidades Públicas de los tres niveles de gobierno”	Sí se cumple
3	Decreto Supremo N° 157-2021-PCM	Aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020 - Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital	En proceso Plazo por normativa: No aplica
4	Ley N° 31370	Ley que Dispone la Implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas	Sí se cumple
5	Decreto Supremo N° 029-2021-PCM	Aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo	En proceso Plazo por normativa: Varios
6	Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM	Aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno y Transformación Digital. Asimismo, disponer que el Oficial de Seguridad de la Información de la entidad, transfiera al Comité de Gobierno y Transformación Digital de la entidad, la documentación generada respecto a la implementación del SGSI.	Sí se cumple
7	Resolución 002-2019-PCM/SEGDI	Aprueban Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE) y medidas adicionales para su despliegue	Si se cumple
8	Decreto Supremo N° 051-2018-PCM	Crea el portal de software público peruano y establece disposiciones adicionales sobre el software público peruano	Sí se cumple.

Nº	Norma	Descripción	Estado de cumplimiento
9	Resolución N° 005-2018-PCM/SEGDI	Aprueban los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital	Sí se cumple
10	Resolución N° 001-2018-PCM/SEGDI	Aprueban Lineamientos para uso de servicios en la nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano	Sí se cumple.
11	Decreto Supremo N° 081-2017-PCM	Aprueba la formulación de un Plan de Transición al Protocolo IPV6 en las entidades de la Administración Pública	En proceso
12	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	En proceso
13	Decreto Supremo N° 016-2017-PCM	Aprueba la "Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021" y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú"	Sí se cumple
14	Decreto Legislativo N° 1310	Aprueba medidas adicionales de Simplificación Administrativa. Interoperabilidad de los Sistemas de Trámite Documentario de las Entidades de la Administración Pública (publicado el 30/12/2016). Art. 8° Interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)	Sí se cumple
15	Decreto Supremo N° 003-2013-JUS	Aprueban Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos personales	Si se cumple
16	Decreto Supremo N° 070-2011 PCM	Modifica el Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y establece normas aplicables al procedimiento registral en virtud del DL N° 681 y ampliatorias	Sí se cumple

4.3. Infraestructura tecnológica

4.3.1. Hardware

La SUNASS cuenta con una infraestructura preparada para garantizar continuidad operativa de los servicios de tecnologías de información. El Data Center se encuentra en la sede central, ubicada en el distrito de Magdalena del Mar en Lima. Las oficinas desconcentradas se comunican a través de conexiones VPN sobre enlaces de Internet.

A continuación, se detallan los componentes principales de la infraestructura tecnológica:

Redes y comunicaciones

- Conexión de ancho de banda contratada de 180 Mbps, respaldada por dos fibras (una principal y otra redundante).
- Dos switches de categoría Data Center en alta disponibilidad, como núcleo de las comunicaciones de la red interna, los cuales están configurados para segmentar la red. Los equipos cuentan con soporte del fabricante.
- Enlaces de comunicación LAN en alta disponibilidad, los cuales habilitan las comunicaciones internas para la transmisión de voz, video y datos.
- Cableado estructurado categoría 5e para la comunicación de datos en los pisos de la SUNASS, los cuales se encuentran en alta disponibilidad con enlaces de fibra óptica entre pisos de 10 Gbps desde los switches core hacia los switches de distribución. Ante una rotura de esta fibra óptica, se cuenta con una contingencia de cable de red del tipo UTP RJ45, categoría 6.
- Infraestructura Microsoft que cuenta con 2 controladores de dominio configurados en alta disponibilidad, los cuales administran a todos los usuarios de la institución los accesos a la red corporativa.
- Configuración de Internet para la navegación y publicación de los servicios de la institución con una zona desmilitarizada (DMZ) para la protección de los servidores publicados y los accesos externos.

Alimentación eléctrica de equipos

- Equipos UPS en alta disponibilidad activo/activo. Asimismo, se cuenta con un sistema de aire acondicionado en alta disponibilidad y sistemas de detección y extinción de incendios, cámaras de seguridad y control de acceso biométrico.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	57/124

- Grupo electrógeno para garantizar la continuidad de la energía eléctrica ante cualquier interrupción de energía por parte del proveedor que pudiera afectar la continuidad de los servicios del Data Center. La gestión y administración de esta solución la realiza la Unidad de Abastecimiento, con el apoyo del personal de la Oficina de Tecnologías de Información.

Mantenimiento de equipos

- Mantenimiento anual de los equipos de hardware, equipos de comunicaciones y equipos de seguridad, el cual es planificado a través del Plan Anual de Mantenimiento.

Central telefónica

- Solución de telefonía IP Alcatel. Las líneas de comunicación de la central telefónica se encuentran en alta disponibilidad con 2 E1 (30 canales de voz) para la recepción y realización de llamadas.

Data Center

- Servidores y equipos de comunicación (sede principal) en alta disponibilidad a nivel eléctrico.
- Servidores de tipo Blade de marca Lenovo. Estos servidores cuentan con una solución de virtualización de la marca VMware, los cuales se encuentran en alta disponibilidad. Los equipos cuentan con soporte del fabricante.

Seguridad lógica

- Firewall corporativos: infraestructura de firewall de la marca Sophos, distribuidos entre la sede principal y las oficinas descentralizadas
- Solución antivirus: la solución antivirus es de la Empresa Symantec. Al respecto, se cuenta con un servidor Antivirus, el cual gestiona y actualiza las firmas en los equipos de cómputo.

Almacenamiento y copias de respaldo

- Solución de backup corporativo con librerías, servidores de backup y software de gestión de la marca ArcServe, el cual cuenta con soporte del fabricante.

A continuación, se muestra el diagrama de red y comunicaciones de la SUNASS, que interconecta las Oficinas Desconcentradas con la sede principal mediante VPN.

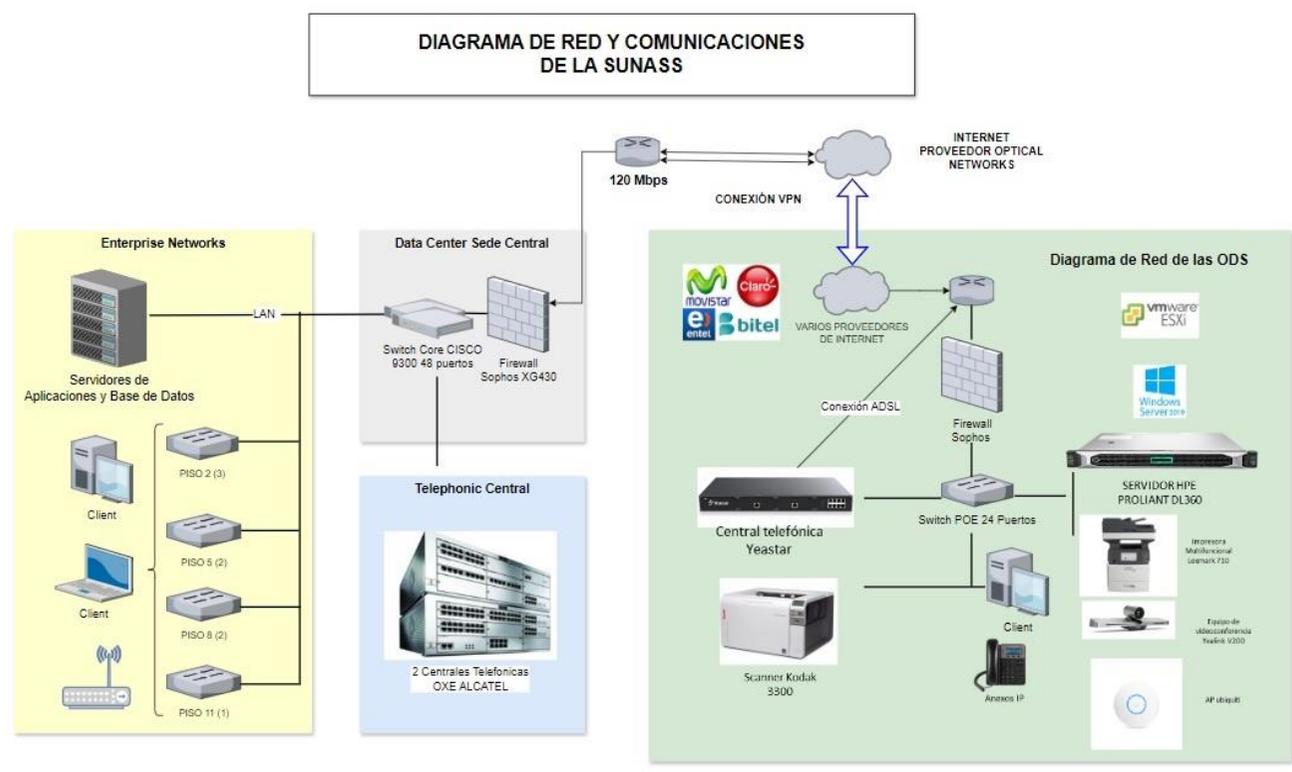


Figura: Diagrama de Red y Comunicaciones de la SUNASS

4.3.2. Software

Licencias de software

La Oficina de Tecnologías de Información cuenta con software con esquema de licenciamiento perpetuo y por suscripción, que es empleado por las diferentes unidades orgánicas que componen la estructura organizativa de la SUNASS. A continuación, se presenta el detalle del inventario de licencias de software:

N°	Tipo	UO	Nombre	Cantidad	UO Usuaría	Estado
1	Suscripción	OTI	Autocad, herramienta de diseño para plano	1	DF	Vigente
2	Suscripción	OTI	Adobe Acrobat, herramienta para edición de archivos en formato PDF	73	DRT, DF, DPN, OAJ, TRASS	Vigente
3	Perpetua	OTI	Oracle (soporte y actualización de la herramienta)	6	OTI	Vigente
4	Suscripción	OTI	SPIJ, acceso a normativas nacionales	56	DRT, DF, DPN, DS, DAP, TRASS, OAF, OAJ, OPPM	Vigente
5	Suscripción	OTI	Creative Cloud, aplicativo que permite gestionar herramientas para el diseño de imágenes y videos	4	OCII	Vigente
6	Perpetua	OTI	Stata, soporte y actualizaciones	18	DRT, DPN	Vigente
7	Suscripción	OTI	Power BI, herramienta para programación de aplicativos en plataforma de Microsoft	18	DRT, DF, DPN, DAP, OTI, OPPM	Vigente
8	Suscripción	OTI	ArcGIS Desktop Advance	4	DAP, OTI	Vigente
9	Suscripción	OTI	ArcGIS Enterprise	1	OTI	Vigente
10	Suscripción	OTI	ArcGIS Professional	2	DPN, DAP	Vigente
11	Suscripción	OTI	ENVI	3	DAP	Vigente
12	Suscripción	OTI	ANYDESK, herramienta para soporte remoto	12	OTI, DF	Vigente
13	Suscripción	OTI	ZOOM, herramienta para video conferencias	10	DF, DU, OCII	Vigente

N°	Tipo	UO	Nombre	Cantidad	UO Usuaría	Estado
14	Suscripción	OTI	Microsoft 365 e3	660	Todas	Vigente
15	Suscripción	OTI	Project Plan 3	50	Todas	Vigente
16	Suscripción	OTI	Visio Plan 2	10	Todas	Vigente
17	Suscripción	OTI	VMWARE	8	OTI	Vigente
18	Perpetua	OTI	ArcServe	1	OTI	Vigente
19	Perpetua	OTI	Dial Applet	78	DU	Vigente
20	Perpetua	OTI	ContacTek	78	DU	Vigente
21	Suscripción	OTI	Saner	1	OTI	Vigente
22	Suscripción	OTI	Antivirus Bitdefender	350	Todas	Vigente
23	Suscripción	OTI	Antivirus Bitdefender	380	Todas	Vigente
24	Suscripción	OTI	ADAuditManager	2	OTI	Vigente
25	Suscripción	OTI	Op Manager	1	OTI	Vigente

Tabla: Inventario de licencias de software de la SUNASS

Todo lo descrito permite cumplir con la normatividad en materia de licenciamiento de software en la SUNASS

Software público

Actualmente, no se ha publicado aún ningún software en la Plataforma Nacional de Software Público del Perú – PSPP, pero se tiene implementado el Software de Gestión Electrónica de Documentos – SIGED provista por el PSPP.

4.3.3. Sistemas de información y aplicaciones

Los sistemas de información y aplicaciones que soportan los procesos y servicios de la SUNASS son los siguientes:

Sistema de información / aplicación	Tipo proceso	Proceso
Agenda de funcionarios	Estratégico	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional
Aplicación Survey123 para Fichas de la Dirección de Ámbito de la Prestación	Misional	Gestión para Determinar las Áreas de Prestación
Aplicativo Informático de Gobierno Corporativo de las EPM - V2	Misional	Gestión de Fiscalización
Aula Virtual SUNASS	Misional	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional
Campus Virtual	Soporte	Gestión de Recursos Humanos
Consulta de Expedientes de Usuarios Públicos	Misional	Gestión de Solución de Recursos de Apelación
Consultas Pide SUNASS	Soporte	Gestión de Tecnologías de la Información
Contact Tek (CRM)	Misional	Gestión de Usuarios
Dashboard Datalogger Localidad De San Martin	Misional	Gestión para Determinar las Áreas de Prestación
Dial Applet.	Misional	Gestión de Usuarios
Directorio Telefónico Institucional	Soporte	Gestión Administrativa y Financiera
Formulario de Recepción Curricular	Soporte	Gestión de Recursos Humanos
Intranet de la DRT	Misional	Gestión de Regulación Tarifaria
Intranet Institucional	Soporte	Gestión de Recursos Humanos

Sistema de información / aplicación	Tipo proceso	Proceso
Mesa de Ayuda	Soporte	Gestión de Tecnologías de la Información
Mesa de Partes Virtual (SIGED)	Soporte	Gestión Documentaria
Módulo de Mesa de Partes Virtual para EPS (Reclamos)	Soporte	Gestión Documentaria
Nube Pública de la SUNASS	Soporte	Gestión Documentaria
Página Web Institucional	Misional	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional
Publicación del Registro de Sanciones	Misional	Gestión de Sanciones
Registro de Diagnóstico de Plantas de Tratamiento de Agua Potable	Misional	Gestión de Fiscalización
Registro de Diagnóstico de Plantas de Tratamiento de Agua Potable - Registro	Misional	Gestión de Fiscalización
Registro de Revisiones Periódicas de los Sistemas de Información	Soporte	Gestión de Tecnologías de la Información
Servicio de Aporte por Regulación	Soporte	Gestión Administrativa y Financiera
Sistema de Admisión del Curso de Extensión Universitaria	Misional	Gestión de Usuarios
Sistema de Captura de Información de las EPS (SICAP)	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Consulta de los Reportes IPM	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Consultas al Ciudadano – INACAL	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Contabilidad Regulatoria	Misional	Gestión de Regulación Tarifaria
Sistema de Control de Asistencia	Soporte	Gestión de Recursos Humanos
Sistema de Control Patrimonial	Soporte	Gestión Administrativa y Financiera
Sistema de Convenios	Estratégico	Gestión Directiva
Sistema de Convocatorias y Bandeja de Postulantes	Soporte	Gestión de Recursos Humanos
Sistema de Estaciones de Monitoreo	Misional	Gestión para Determinar las Áreas de Prestación
Sistema de Exámenes de Conocimiento	Soporte	Gestión de Recursos Humanos



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	63/124

Sistema de información / aplicación	Tipo proceso	Proceso
Sistema de Gestión Documental del Consejo Directivo	Estratégico	Gestión Directiva
Sistema de Gestión Electrónica de Documentos	Soporte	Gestión Documentaria
Sistema de Gestión Institucional	Estratégico	Gestión Directiva
Sistema de Gestión de Riesgos de Desastres	Misional	Gestión para Determinar las Áreas de Prestación
Sistema de Información de Administración Financiera (SIAF)	Soporte	Gestión Administrativa y Financiera
Sistema de Información de las EPS	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Información Georreferenciada (Geo SUNASS)	Misional	Gestión para Determinar las Áreas de Prestación
Sistema de Monitoreo de Avance MRSE	Misional	Gestión para Determinar las Áreas de Prestación
Sistema de Monitoreo de Calidad del Agua (MOREA)	Misional	Gestión para Determinar las Áreas de Prestación
Sistema de Monitoreo de Corte de Servicio	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Monitoreo Rural	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Normas Legales	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Notificaciones Electrónicas	Soporte	Gestión Documentaria
Sistema de Publicación de Convocatorias de Personal	Soporte	Gestión de Recursos Humanos
Sistema de Registro de Información de Área Técnica Municipal (ATM)	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Registro de Interrupciones del Servicio de Agua y Alcantarillado	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema de Registro de Visitas	Soporte	Gestión de Comunicaciones E Imagen Institucional
Sistema de Registro y Seguimiento de Sanciones	Misional	Gestión de Sanciones
Sistema de Reporte de Actividades de ODS	Misional	Gestión de Usuarios

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v2.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	64/124

Sistema de información / aplicación	Tipo proceso	Proceso
Sistema de Reporte de Actividades de ODS Seguimiento Informes De Caracterización	Misional	Gestión para Determinar Áreas de Prestación
Sistema de Reporte de Actividades de ODS: Módulo de Acciones de Sensibilización	Misional	Gestión de Usuarios
Sistema de Reporte de Actividades de ODS: Módulo de Orientaciones	Misional	Gestión de Usuarios
Sistema de Seguimiento de Procesos Judiciales	Soporte	Gestión de Asesoría Jurídica
Sistema de Seguimiento para la Asistencia Técnica de la Cuota Familiar	Misional	Gestión para Determinar Áreas de Prestación
Sistema de Trámite Institucional	Soporte	Gestión Documentaria
Sistema del Buen Gobierno Corporativo	Misional	Gestión de Fiscalización
Sistema del Programa Educativo	Misional	Gestión de Usuarios
Sistema Integrado de Gestión Administrativa (Siga)	Soporte	Gestión Administrativa y Financiera

Tabla: Sistemas de información y aplicaciones de la SUNASS

4.3.4. Interoperabilidad

La SUNASS consume los servicios publicados por las siguientes entidades: RENIEC, SUNARP, MTC, SUNAT, MINEDU y SUNEDU. El detalle de los servicios consumidos se presenta a continuación.

- **RENIEC**
 - Consulta por DNI
- **SUNARP**
 - Titularidad, Persona Jurídica, Partida Registral, Propiedad Vehicular
- **MTC**
 - Récord del conductor
- **SUNAT**
 - Datos Principales por RUC
 - Búsqueda por razón social
- **MINEDU**
 - Grados y Títulos en institutos pedagógicos y tecnológicos
- **SUNEDU**
 - Grados y Títulos de educación superior
- **PIDE**
 - Gestión Documental
- **EPS**
 - Información comercial y operacional

Adicionalmente, se cuenta con un servicio de consulta de información de algunas EPS, mediante el proyecto de interoperabilidad con OTASS. Esta etapa inicial contempla los servicios de búsqueda por suministro, operaciones y lecturas.

La SUNASS también ha incorporado el servicio de interoperabilidad de mesa de partes, utilizando tanto los servicios de la aplicación SIGED como el componente de interoperabilidad distribuido de la PIDE.

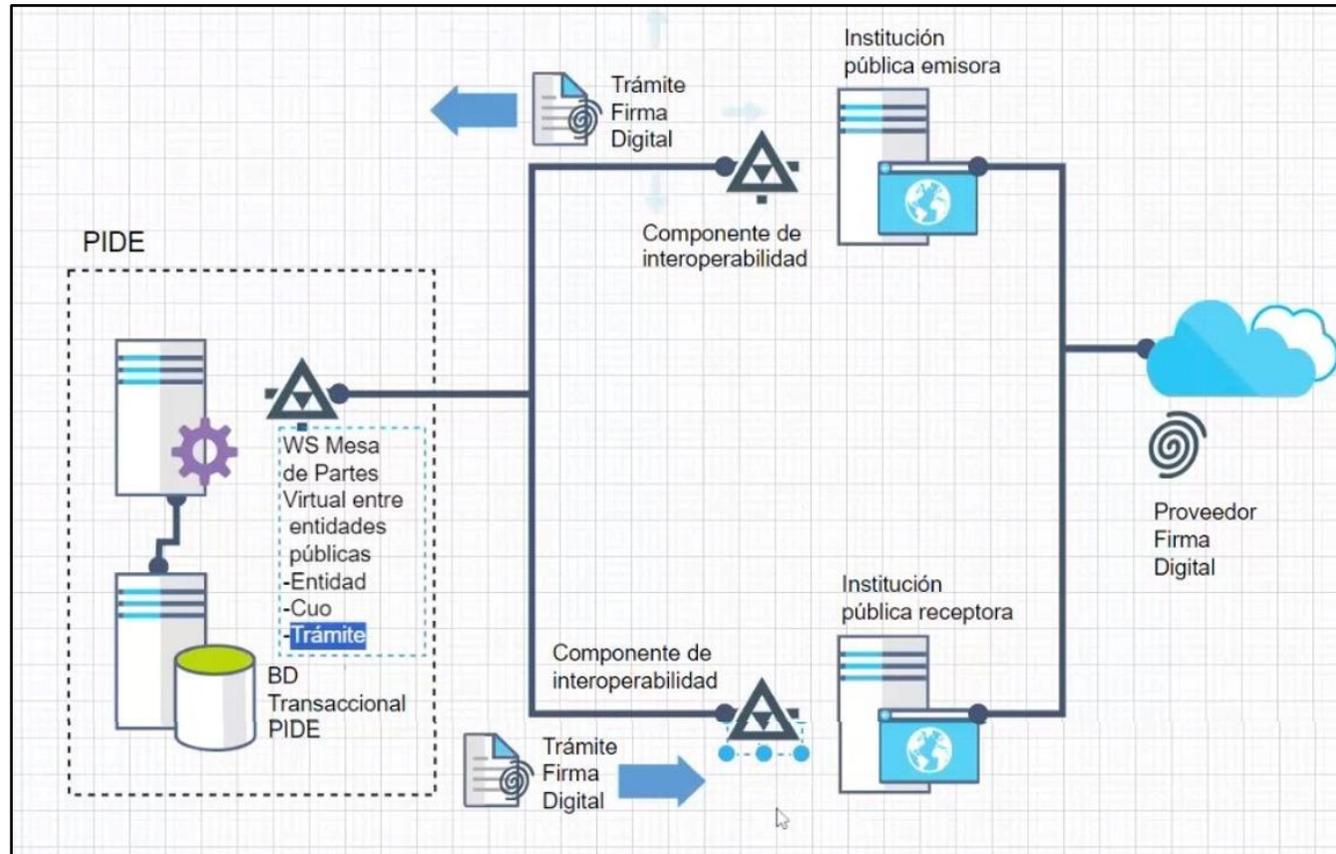


Figura: Interoperabilidad Mesa de Partes

4.4. Procesos digitalizados

Dentro del marco de la política de modernización de la gestión pública vigente, la SUNASS ha desarrollado la gestión por procesos, habiéndose identificado el mapa de procesos, el cual permite identificar la secuencia e interacción de los diferentes procesos de la SUNASS:

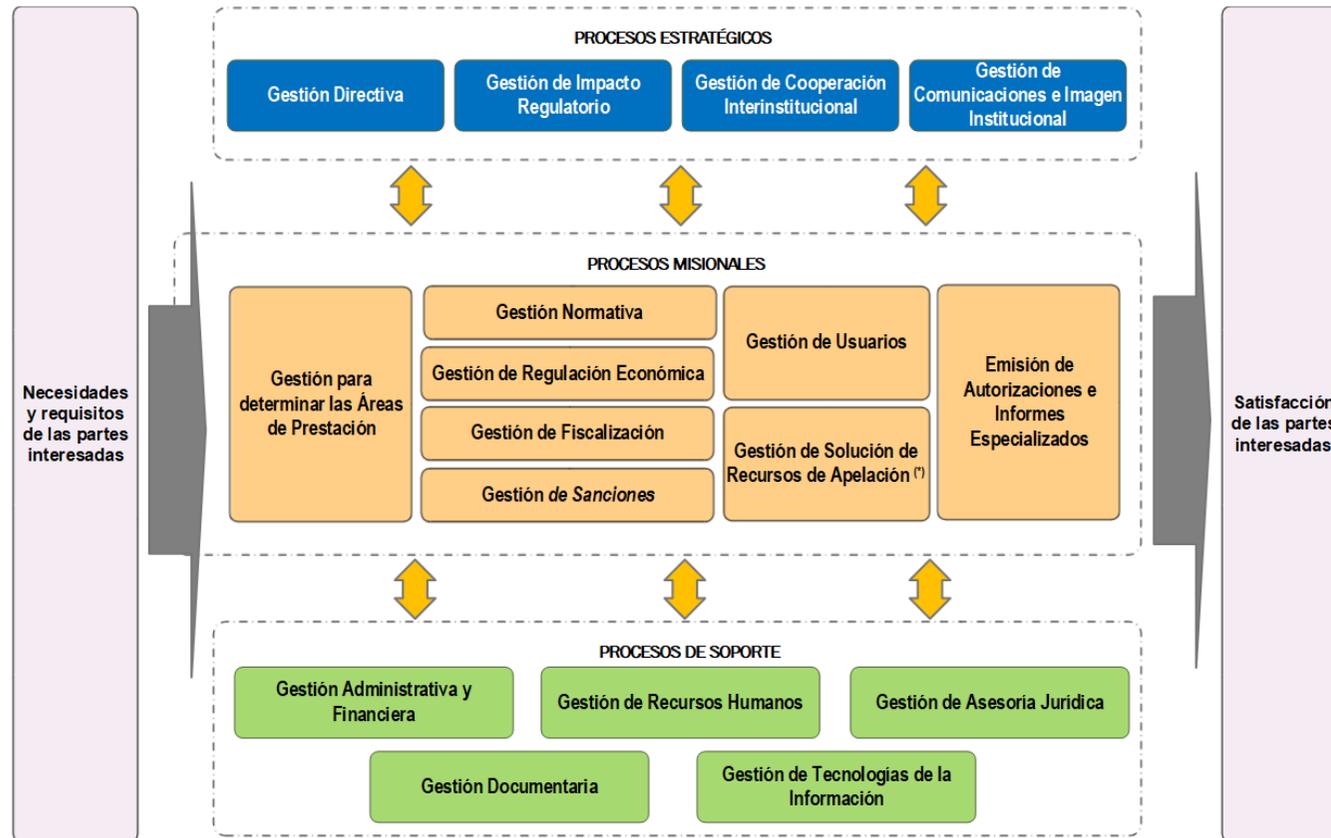


Figura: Mapa de procesos de la SUNASS



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	68/124

De acuerdo con el mapa de procesos se desglosan los procesos de nivel 0 y correlacionándolos con los sistemas de información o aplicaciones de la SUNASS que se están usando actualmente y que tienen más presencia en los procesos, se muestra en el siguiente cuadro:

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Gestión de Cooperación Interinstitucional	- Sistema de Gestión electrónica de Documentos (SIGED). - Microsoft 365. - Teams.
	Gestión Directiva (OPPM)	- Microsoft 365. - Teams. - Aplicativo Informático del Banco de Inversiones. - SIGED. - REFIRMA. - Project.
	Gestión Directiva (Unidad de Modernización)	- Microsoft 365. - SIGED. - Outlook. - Teams. - Sistema Único de Trámites (SUT). - Sistema de Gestión Institucional - REFIRMA. - Microsoft Forms. - Intranet (Portal del SGI). - OneDrive.
Gerencia General	Gestión Directiva	- Microsoft 365. - Teams. - SIGED.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	69/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
		<ul style="list-style-type: none"> - REFIRMA. - Sistema de Gestión de documentos del CD.
Dirección de Ámbito de la Prestación	Gestión para Determinar las Áreas de Prestación	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED. - GEO SUNASS. - SICAP. - REFIRMA. - Sistemas de Información Geográfica (SIG). - Google Earth. - RStudio. - Stata. - Banco de Proyectos de Inversión – MEF. - SIGRID. - QGIS. - ArcGIS. - Microsoft 365. - Outlook. - Aplicación Survey123 para fichas de la dirección de ámbito de la prestación. - Sistema de Monitoreo de Avance MRSE. - Sistema de Reporte de Actividades de ODS Seguimiento Informes de Caracterización. - Sistema de Estaciones de Monitoreo. - Sistema de Gestión de Riesgos de Desastres. - Sistema de Monitoreo de Calidad del Agua (MOREA). - Sistema de Seguimiento para la asistencia técnica de cuota familiar.
Dirección de Usuarios	Gestión de Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft 365. - Microsoft Forms - Teams.

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v2.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	70/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
		<ul style="list-style-type: none"> - Zoom. - Outlook. - REFIRMA. - Intranet (Portal del SGI). - OneDrive. - SISTRAM: Módulo de Control de Registro de DU. - SIGED. - Plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual (PCM). - Sistema de registro de actividades. - Nube SUNASS. - Outlook. - Sistema de Admisión del Curso de Extensión Universitaria. - Sistema de Reporte de Actividades de ODS. - Sistema del Programa Educativo. - Sistema de Reporte de Actividades de ODS: Módulo de Orientaciones. - Sistema de Reporte de Actividades de ODS: Módulo de Acciones de Sensibilización. - ContacTek (CRM). - DIAL APPLETT.
Dirección de Políticas y Normas	Gestión Normativa	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED. - SIGA. - Outlook. - Teams.
Dirección de Regulación Tarifaria	Gestión de Regulación Económica	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED - Microsoft 365. - Autocad. - Project.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	71/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
		<ul style="list-style-type: none"> - Water Gems. - Google Earth. - QGIS. - Adobe Acrobat. - SIGA. - Teams. - REFIRMA. - ArcGIS. - Power BI. - AutoCAD. - STATA. - Intranet de la DRT.
Dirección de Fiscalización	Gestión de Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> - SICAP. - SIEPS. - Registro de interrupciones del servicio de agua y alcantarillado. - Sistema de Monitoreo Rural. - Teams. - Zoom. - Outlook. - Microsoft 365. - REFIRMA. - SignFast. - Autocad. - QGIS. - Servidor SUNASS (Nube SUNASS). - Registro de Diagnóstico de Plantas de Tratamiento de Agua Potable.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	72/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
		<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Monitoreo de Corte de Servicio. - Sistema de Monitoreo Rural. - Sistema de Normas Legales. - Sistema de Registro de Información de Área Técnica Municipal (ATM). - Sistema de Consulta de los Reportes IPM. - Sistema de Captura de Información de las EPS (SICAP). - Sistema de Información de las EPS. - Sistema de Registro de Interrupciones del Servicio de Agua y Alcantarillado. - SISTRAM - Módulo de Control de Registros de DF. - SIGED. - Sistema de Consultas al Ciudadano – INACAL. - Aplicativo Informático de Gobierno Corporativo de las EPM - v2. - Sistema del Buen Gobierno Corporativo.
Dirección de Sanciones	Gestión de Sanciones	<ul style="list-style-type: none"> - Outlook - Teams. - Microsoft 365. - SISTRAM. - SIGED. - Outlook. - Sistema de Registro y Seguimiento de Sanciones. - Publicación del Registro de Sanciones. - SISTRAM - Módulo de Control de Registros de DS. - SISTRAM - Módulo de Control de Registros de ODS.
Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Gestión de Solución de Recursos de Apelación	<ul style="list-style-type: none"> - SISTRAM. - SIGED. - SIGA.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	73/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
		<ul style="list-style-type: none"> - Imaging Soft. - Outlook. - Georreferenciador - Teams - Consulta de Expedientes de Usuarios Públicos. - SISTRAM - Módulo de Atención de Reclamos y Apelaciones.
Unidad de Tesorería	Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED. - SIGA. - SIAF. - SAR (Sistema de Aporte por Regulación). - Aplicativo Módulo de Instrumentos Financieros – MIF. - Aplicativo de Demandas Judiciales y Arbitrales en contra del Estado. - Aplicativo de Sistema de Información Nacional de Bienes Estatales (SINABIP). - Aplicativos Programa de Libros Electrónicos (PLE)-SUNAT. - Aplicativo web “SIAF - Módulo Contable – Transferencias Financiera. - Aplicativo web “Módulo de Información Financiera Presupuestal. - Aplicativo web “Conciliación de Operaciones Recíprocas”. - Aplicativo web “Módulo Contable”. - Aplicativos de Presentación Digital de las Rendiciones de Cuenta. - Aplicativo SEACE. - Portal Perú Compras. - Portal de Transparencia Estándar. - Aplicativo CEPLAN. - Outlook. - Teams.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	74/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
Unidad de Abastecimiento	Gestión Directiva	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft 365. - Teams. - Aplicativo SEACE. - SIGED. - REFIRMA. - SIGA. - SIAF.
	Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED. - SIGA. - SIAF. - Aplicativo de Sistema de Información Nacional de Bienes Estatales (SINABIP). - Outlook. - Microsoft 365. - Teams.
Unidad de Recursos Humanos	Gestión Directiva	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft 365. - SIGED. - Outlook. - Teams. - SUT. - REFIRMA. - SISCA – SERVIR.
	Gestión de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED. - Sistema de Recursos Humanos. - SIGA. - AIRHSP. - SIAF.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	75/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
		<ul style="list-style-type: none"> - RH Plus. - Sistema de Control de Asistencia. - Outlook. - Aplicativo de postulaciones virtuales. - Plataforma VIVA. - Plataforma PDT_PLAME. - Plataforma T-Registro. - Teams. - REFIRMA. - Aplicativo RNSDD. - Aplicativo REDAM. - Aplicativo RENIEC. - Aplicativo de Talento Perú. - Aplicativo Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales. - Aplicativo Registro Nacional de Abogados Sancionados por mala práctica profesional (RNAS). - Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado (PIDE). - Plataforma AFPNET. - Sistema de Publicación de Convocatorias de Personal Campus Virtual. - Intranet Institucional.
Unidad de Gestión Documentaria	Gestión Documentaria	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED. - Outlook. - Imaging Soft. - Teams. - Sistema de Notificaciones Electrónicas. - Nube Pública de la SUNASS.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	76/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED. - Redes sociales. - Portal GOB.PE. - Software de Diseño Gráfico. - Nube de la SUNASS. - Outlook. - Adobe Creative Suite. - Agenda de funcionarios. - Pagina Web Institucional. - Sistema de Registro de Visitas. - Teams. - Zoom.
Oficina de Asesoría Jurídica	Gestión de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - SIGED. - SINOE. - Microsoft 365. - REFIRMA. - Teams. - Sistema de Seguimiento de Procesos Judiciales
Oficina de Tecnologías de Información	Gestión de Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> - Centro de Administración Active Directory. - Centro de Administración del Exchange. - Servidor del SIAF. - Licencias y/o aplicativos de red. - Aplicativo por el portal del CITRIX. - Servidor de repositorio de documentos en la nube de SUNASS. - Sistemas administrativos. - Sistemas de negocios.

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v2.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	77/124

Unidad Orgánica	Proceso N0	Sistemas de información / aplicaciones
		<ul style="list-style-type: none">- Sistema de Mesa de Ayuda.- Asistencia técnica remota.- ARCSERVE.- Consultas PIDE SUNASS.- Registro de Revisiones Periódicas de los Sistemas de Información.- SIGED.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	78/124

La siguiente matriz de iniciativas tecnológicas relevadas con los distintos grupos de usuarios funcionales de las unidades orgánicas, será importante para un posterior análisis, la definición de los objetivos de gobierno digital y del portafolio de proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital.

Unidad Orgánica	Iniciativa
Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Implementación de sitio web del sistema integrado de gestión en la intranet institucional
	Implementación de solución de sistema integrado de gestión
	Implementación de solución integral de riesgos
	Implementación de solución de gestión de documentos de gestión institucional
	Implementación de solución de gestión del conocimiento
	Implementación de solución de formulación del POI multianual
	Mejoras al sistema de convenios
Unidad Funcional de Integridad Institucional	Implementación de solución de registro de becas vinculadas a la cooperación internacional
	Implementación de un ambiente digital seguro para registros de denuncias y sus evidencias asociadas
	Implementación de alertas para la presentación de declaración jurada de intereses del personal
	Implementación de alertas para la publicación de información en el portal de transparencia estándar
	Implementación de solución de registro de solicitudes de acceso a la información pública
Implementación de solución de cumplimiento normativo	



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	79/124

Unidad Orgánica	Iniciativa
Dirección de Ámbito de la Prestación	Automatización de precarga de datos desde las fichas de caracterización
	Automatización de generación de reporte de saldos de fondos de reserva de prestadores
Dirección de Usuarios	Automatización de ETL de interacciones con ciudadanos y administrados
	Automatización de generación de reportes estándar de las interacciones con ciudadanos y administrados
	Implementación de solución de Asistente Virtual multicanal basado en inteligencia artificial
	Mejoramiento de la plataforma ContacTek SisGestion
Dirección de Políticas y Normas	Implementación de solución de gestión de documentos de políticas y normas
	Implementación de portal de revisión de proyectos de documentos normativos
	Implementación de solución de registro académico para el programa de extensión universitaria
Dirección de Regulación Tarifaria	Implementación de solución de información para procesos regulatorios basado en tecnologías emergentes
	Implementación de una solución WorkFlow para los procesos de elaboración de estudios tarifarios, solicitudes de modificación de programas de inversión y otras solicitudes
	Mejoramiento del simulador Yakúmetro
	Mejoramiento del Sistema de seguimiento de las actividades de asistencia técnica para cuota familiar para las Organizaciones Comunales
	Implementación de aplicativo móvil de asistencias técnicas



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	80/124

	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización del Sistema de Contabilidad Regulatoria - Propuesta para la optimización del esquema de subsidios cruzados, metodología y estimación de funciones de costos, y diseño e implementación de un sistema para el cálculo de tarifas de los servicios de saneamiento en el Perú - Sistema único de información - Simulador web de facturación Fase 2 (Yakúmetro)
Dirección de Fiscalización	Implementación de solución de gestión de fiscalización
	Implementación de dashboard de gestión de fiscalización
	Implementación de alertas a prestadores para requerimientos de información
	Implementación de módulo web de registro y consulta para prestadores
	Implementación de solución de información para toma de decisiones de fiscalización basada en tecnologías emergentes
	Implementación de solución para datos de equipos data logger
	Implementación de reporte de interrupciones por parte de usuarios
	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de Sistema de Información de Fondos y Reservas - Sistema de supervisión de aspectos operativos de las empresas prestadoras - Sistema de información integrado entre prestadores urbanos y rurales incluyendo sistema de información de contabilidad regulatoria (MVCS, OTASS, SUNASS) - Sistema de Gestión de Valores Máximos Admisibles - Actualización del Acta de Fiscalización del Sistema de Monitoreo Rural - Actualización del Sistema de reporte de Interrupciones de las EPS - Modificación del Sistema de Monitoreo Rural y Urbano distinto a EPS (pequeñas ciudades) - Sistema de Transferencia de Archivos SICAP
Dirección de Sanciones	Implementación de solución de gestión de sanciones
	Implementación de dashboard de gestión de sanciones



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	81/124

	Automatización de elaboración preliminar de informes de la DS basada en tecnologías emergentes
	Implementación de alertas a prestadores para acogimiento al beneficio de pronto pago de multas
	Implementación de portal de prestadores
Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Automatización de generación preliminar de proyectos de resoluciones basada en tecnologías emergentes
	Implementación de dashboard de gestión de reclamos y quejas
	Implementación de alertas a prestadores para requerimientos de información
	Implementación de portal de usuarios
	Implementación de solución de autenticación de la identidad digital
	Automatización de actualización del plazo y registro de suministro asociados a un expediente cuando se copia del SIGED al SISTRAM
	Carga masiva de archivos de actas desde una carpeta compartida para su registro en el SISTRAM
	Implementación de solución de información para investigaciones basado en tecnologías emergentes
	Sistema de Gestión de Reclamos de las EPS
Unidad de Tesorería	Implementación de portal de proveedores
	Implementación de alertas de pagos recurrentes
	Mejoramiento del SAR (Sistema de Aporte por Regulación)
	Estabilización del SIGA – SUNASS o migración de funcionalidades del SIGA – SUNASS a un nuevo sistema
	Mejoramiento del SIGED
Unidad de Contabilidad	Automatización de tareas contables



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	82/124

	Estabilización del SIGA – SUNASS o migración de funcionalidades del SIGA – SUNASS a un nuevo sistema
Unidad de Abastecimiento	Implementación de solución web de gestión de servicios de movilidad para la OAF-UA y ODS
	Implementación de aplicación móvil de uso de servicios de movilidad para usuarios y conductores de sede central y ODS
	Implementación de solución de gestión de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles para OAF-UA y ODS
	Automatización de elaboración de versión inicial de términos de referencia de compras recurrentes usando formatos estándar estructurados
	Implementación de formulario web para devolución de bienes patrimoniales por desvinculación de personal
	Implementación de solución de inventario continuo de bienes patrimoniales
Unidad de Recursos Humanos	Implementación de solución de capacitación
	Implementación de solución de seguridad y salud en el trabajo (SST)
	Implementación de solución de vigilancia médico ocupacional
	Implementación de solución de bienestar social
	Implementación de portal de autoservicio de colaboradores
Unidad de Gestión Documentaria	Implementación del expediente electrónico
	Implementación del repositorio institucional de documentos de información técnica de la SUNASS
	Automatización de elaboración de reportes de mensajes de correo electrónico basada en tecnologías emergentes
	Soluciones técnicas de software usado para la gestión documental
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Migración del Portal de Información de la SUNASS a GOB.PE



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	83/124

	Implementación de alertas a los coordinadores de las unidades orgánicas para la solicitud de información periódica a registrar en el Portal de Transparencia Estándar – PTE de la SUNASS
	Implementación de servicios en las redes sociales de la SUNASS
	Implementación de solución de Asistente Virtual multicanal basado en inteligencia artificial
	Instalación de herramienta digital de sketching
	Convenio con interinstitucionales de transferencia de información
Oficina de Asesoría Jurídica	Mantenimiento evolutivo del sistema de seguimiento de procesos judiciales
	Implementación de solución de gestión del conocimiento para consultas y opiniones legales basada en inteligencia artificial
	Implementación de alertas a la OAJ y GG para la atención de las solicitudes de defensa legal
	Implementación de sitio web de normas nacionales e internas aplicables a cada unidad orgánica en la intranet institucional
	Implementación de solución de información para opiniones sobre apelaciones de PAS, medidas correctivas e impugnaciones sobre procesos regulatorios
	Implementación de solución de reporte de actividades de personal en modalidad presencial o teletrabajo
Oficina de Tecnologías de Información	Implementación de una PMO para gestionar el portafolio de proyectos de gobierno digital y prioritarios
	Implementación de software para el ciclo de vida de proyectos y software
	Implementación de ambientes de calidad de software
	Elaboración de documentación técnica de los sistemas y aplicaciones de la SUNASS
	Implementación de solución de Asistente Virtual basado en inteligencia artificial para la mesa de ayuda



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	84/124

Implementación de solución de gestión de identidades y accesos (IAM)
Implementación de solución de gestión de accesos privilegiados (PAM)
Mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
Implementación de un marco de gobierno y gestión de datos
- Migración de Protocolo IPv4 a Protocolo IPv6
- Implementación del proceso del ciclo de vida de software basado en NTP ISO 12207:2016
- Implementación de un Plan de Recuperación de Desastres – DRP
- Implementación de fibra óptica en las 24 Oficinas Desconcentradas
- Implementación de la Arquitectura Empresarial de la Entidad
- Desarrollo e Implementación de Gobernanza - Gobierno y Gestión de Tecnologías Digitales ISO/IEC 38500:2015
- Sistema de Gestión de Riesgos de Tecnologías de información basado en ISO 31000
- Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio del basado en ISO/IEC 22301
- PIP2: Creación del sistema integrado de información para la regulación de los servicios de saneamiento
- Implementación del Sistema de Gestión de Servicios de TI basado en ISO/IEC 20000 utilizando el marco de ITIL
- Servicio de Mantenimiento de Equipos de Cómputo del OTI
- Adquisición de solución hiperconvergente para la sede central de SUNASS
- Adquisición de plataforma de respaldo y restauración de información para la sede principal de SUNASS
- Servicio de Centro de Operaciones de Seguridad



4.5. Servicios digitales

La SUNASS cuenta con servicios digitales que pone a disposición a sus grupos de interés y cumplen con los principios: automático, no presencial y uso intensivo de las tecnologías digitales. La lista de servicios digitales es la siguiente:

Nº	Servicio digital	Canal
1	Consultar expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS)	Web
2	Mesa de Partes Virtual	Web
3	Sistemas de monitoreo e indicadores	Web
4	GeoSUNASS	Web
5	Casilla Electrónica	Web
6	Calcular facturación mensual de agua potable y alcantarillado (Yakúmetro)	Web
7	Verificador de documentos – SIGED	Web
8	Cami Yaku (Centro de Análisis y Monitoreo de la Información del Agua Potable) - Mapa de insumos químicos por EPS - Mapa de alertas en el servicio de saneamiento por lluvias y huaicos	Web
9	Consultar información sobre las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR)	Web
10	Consultar información sobre las organizaciones comunales monitoreadas por SUNASS	Web
11	Consultar información sobre las áreas técnicas municipales (ATM)	Web
12	Consultar reporte de fiscalización en prestadores del ámbito rural y de pequeñas ciudades (Sistema de Monitoreo Rural y Urbano distinto a EPS)	Web
13	Portal Runasimi Willapakuy (orientación en quechua)	Web
14	Chatbot institucional (reporte de problemas operativos)	WhatsApp SUNASS

Tabla: Lista de servicios digitales

Los ciudadanos y personas en general desean poder obtener respuesta inmediata a su necesidad de información o de trámite / servicio. Para lo cual, la SUNASS cuenta con una página en Facebook, en la cual mantiene una comunicación activa de las noticias y anuncios de interés para los ciudadanos, la cual se muestra a continuación.



Figura: Página de Facebook de la SUNASS

La SUNASS también cuenta con una página en Instagram, la cual se muestra a continuación:

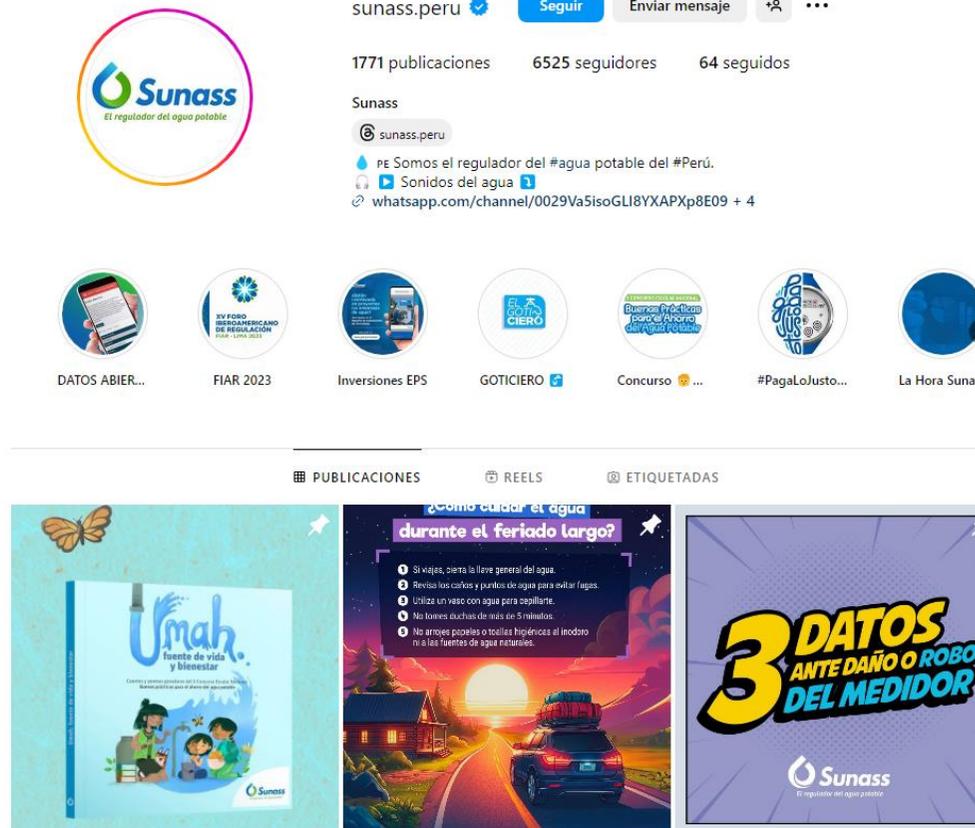


Figura: Página de Instagram de la SUNASS

Asimismo, la SUNASS también cuenta con una página en Twitter, la cual se muestra a continuación:



Figura: Página de Twitter de la SUNASS

Asimismo, la SUNASS también cuenta con una página en LinkedIn, la cual se muestra a continuación:

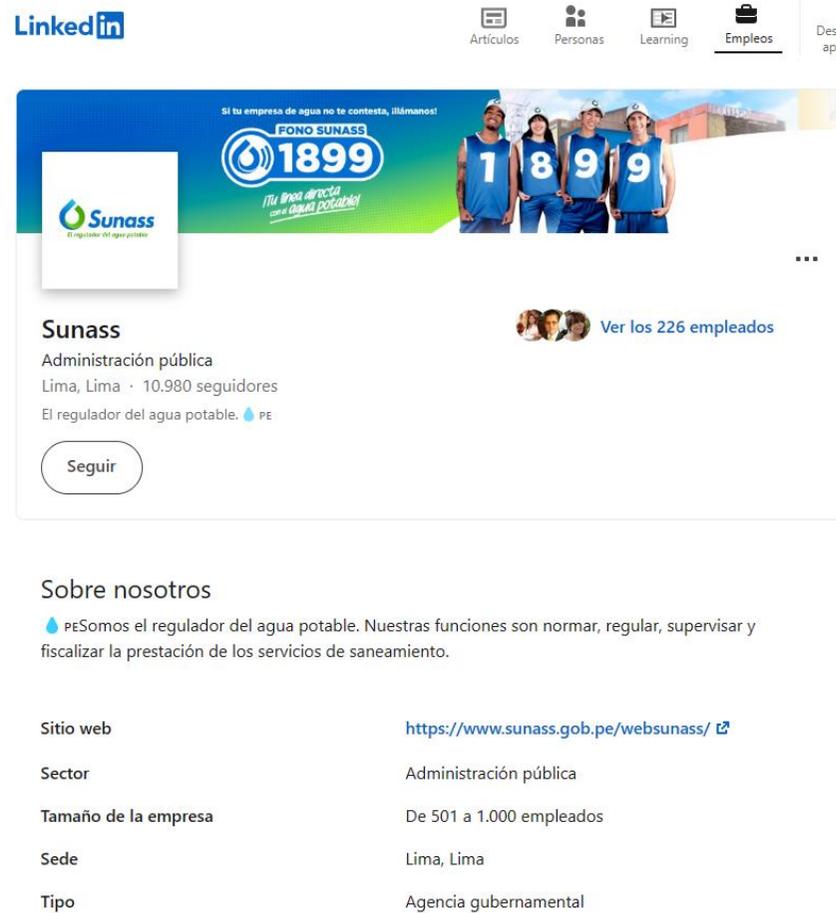


Figura: Página de LinkedIn de la SUNASS

Finalmente, la entidad también cuenta con una página en TikTok, la cual se muestra a continuación:



Figura: Página de TikTok de la SUNASS

4.6. Servicios en nube contratados

La SUNASS cuenta los siguientes servicios de nube:

- **Nube Pública SUNASS:** Repositorio web público para cargar, compartir y consultar documentación entre las unidades organizacionales de la SUNASS, las ODS y externos. Complementa el file server y el SISTRAM
- **Nube Interna SUNASS:** Repositorio web interno (Red SUNASS) vinculado al AD para cargar, compartir y consultar documentación entre las unidades organizacionales de la SUNASS y las ODS. Complementa el file server y el SISTRAM.
- **Nube Microsoft 365:** Correo electrónico, almacenamiento y otros servicios.

4.7. Tecnologías emergentes y su aplicación en la SUNASS

A continuación, se muestra algunas de las tendencias tecnológicas que pueden ser aprovechadas por la SUNASS para mejorar la eficiencia de sus operaciones y la relación o servicios orientados a sus administrados y ciudadanía en general.

Tecnología	Computación en la nube pública	Blockchain	Drones	Automatización de procesos robóticos (RPA)
Descripción	La computación en la nube pública es la entrega de recursos y servicios de TI virtualizados a través de Internet, entregados bajo demanda y de pago por consumo.	El Blockchain es un libro de transacciones digital y distribuido, registrado y replicado en tiempo real a través de una red de computadoras o nodos.	Los drones son vehículos aéreos no tripulados que se manejan con control remoto o a través de aplicaciones móviles (smartphones o tablets).	Una automatización robótica de procesos replica las acciones de un ser humano interactuando con la interfaz de usuario de un sistema informático.
Aplicación actual en la SUNASS	Actualmente es aplicada mediante Microsoft 365 y	Actualmente no es aplicada	Actualmente es aplicado para fotogrametría	Actualmente es aplicado para procesos administrativos

Tecnología	Computación en la nube pública	Blockchain	Drones	Automatización de procesos robóticos (RPA)
	servicios de nube pública e interna.			
Posibilidad de aplicación en la SUNASS	Se podría obtener la capacidad de tecnología, procesamiento y almacenamiento para la implementación de tecnologías emergentes, así como para el almacenamiento de las copias de respaldo de datos y configuraciones críticas.	Se podría mantener un registro seguro de declaraciones juradas de APR, fiscalizaciones, PAS, multas y medidas correctivas de los administrados con la confianza de que los datos no puedan ser modificados.	Se podría emplear para análisis geográfico para la determinación de áreas de prestación y para la fiscalización remota.	Se podría utilizar para automatizar tareas repetitivas y rutinarias de los procesos y que las horas recuperadas puedan ser utilizadas en tareas más especializadas.

Tecnología	Big Data	Internet de las cosas (IoT)	Inteligencia artificial (IA)	Realidad virtual y aumentada (RV / RA)
Descripción	Big Data es un ecosistema de tecnologías que permiten recopilar, almacenar y explotar grandes volúmenes de datos que se generan a distinta velocidad y tienen distinta variedad de información, tanto estructurada como no estructurada.	Internet de las Cosas (IoT) es la red de objetos físicos que contienen tecnología incorporada para comunicarse y detectar o interactuar con sus estados internos o con el entorno externo.	La inteligencia artificial (IA) hace referencia a la capacidad de las máquinas para exhibir un intelecto similar al humano y un grado de aprendizaje autónomo.	La realidad virtual (RV) es una tecnología que permite crear un mundo virtual por computadora con todo lo que se requiera. La realidad aumentada (RA) es una tecnología que permite superponer elementos virtuales sobre la visión de la realidad.

Tecnología	Big Data	Internet de las cosas (IoT)	Inteligencia artificial (IA)	Realidad virtual y aumentada (RV / RA)
Aplicación actual en la SUNASS	Actualmente no es aplicada.	Actualmente es aplicada a través de los data logger para monitorear la presión y continuidad del agua potable.	Actualmente es aplicada para optimizar la redacción y elaboración de los informes de fiscalización.	Actualmente no es aplicada.
Posibilidad de aplicación en la SUNASS	Se genera un alto volumen de datos acerca de fiscalizaciones, proceso regulatorio, PAS, multas y medidas correctivas de los administrados, que aplicando la tecnología Big Data se podría mejorar su explotación, en beneficio de la SUNASS y otros grupos de interés.	Se podría obtener la medición de los sensores en zonas de difícil acceso, permitiendo obtener la información en línea.	Se podría analizar el patrón de comportamiento de la información entregada por los sensores y drones. Ante comportamientos anómalos, se podrían detectar problemas operativos.	A través de la RV / RA se podría capacitar al personal de las ODS en las tareas de fiscalización, así como la instalación y configuración de equipos y toma de muestras.

Tabla: Tecnologías emergentes y su aplicación en la SUNASS

4.8. Modelo de gestión documental

La SUNASS cuenta con una Política de Gestión Documental aprobado mediante Resolución N° 030-2023-SUNASS-CD, que asume el compromiso de:

- Implementar, mantener y mejorar continuamente la gestión documental acorde con los principios, procesos y componentes del Modelo de Gestión Documental, protegiendo la integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos indistintamente de su soporte y formato, desde su planificación, producción, conservación, hasta su puesta a disposición y/o eliminación para facilitar su trazabilidad y usabilidad.
- Dar cumplimiento a la normatividad vigente y adoptar las mejores prácticas, metodologías y estándares para la gestión documental de la entidad.



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	94/124

- Conducir el proceso de gestión del cambio en la entidad, mediante la capacitación y sensibilización del personal en la gestión documental, a fin de eliminar la resistencia y garantizar resultados sostenibles.

Asimismo, se cuenta con el documento Objetivos de Gestión Documental aprobado mediante resolución N° 083-2023-SUNASS-GG, que establece como objetivos lo siguiente:

- Implementar el MGD alineado a las políticas institucionales y a las políticas del gobierno digital
- Incrementar las comunicaciones entre la SUNASS y otras entidades por medio de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE) u otras plataformas similares.
- Promover una cultura de gestión documental en la entidad

Actualmente, la SUNASS ha cumplido con la ejecución del proyecto de inversión pública PIP 1 “Mejoramiento del Sistema de Trámite Documentario de la SUNASS en el Marco del Modelo de Gestión Documental MGD” – CIU:2513478

4.9. Seguridad de la información

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) conforme a la NTP ISO/IEC 27001:2014, ha sido implementado y certificado por SGS Colombia S.A.S. El alcance del SGSI se definió en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, priorizando el proceso misional de “Gestión de Solución de Recursos de Apelación”.

Basado en la documentación revisada, se ha identificado que la SUNASS, cuenta con los siguientes documentos aprobados de seguridad de la información:

- Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- GDI-MAS-DI001 Lineamientos Específicos de Seguridad de la Información
- GTI-OTI-IN001 Atención de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información
- GTI-OTI-FM004 Bitácora de Gestión de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información

A nivel de la organización de la seguridad de la información se han asignado los siguientes roles:



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	95/124

- Mediante Resolución de Presidencia N° 067-2022-SUNASS-PE, se designa como Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la SUNASS al señor Luis Víctor Méndez Montoya, especialista en sistemas e informática.
- Se cuenta con el documento “Matriz de roles, responsabilidades y autoridades del SIG”, que establece los roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión y los demás sistemas de gestión.
- Adicionalmente, se mantiene contacto con el servicio de soporte del área de seguridad de la PCM

Mediante Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, se establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas, por lo cual se debe realizar la transición del SGSI a la NTP ISO 27001:2022 vigente, así como la incorporación en el alcance de todos los procesos misionales y otros relevantes para la operación y funcionamiento de la SUNASS. Dentro de las acciones a ejecutarse para dicho cumplimiento, se tiene programado en el presente Plan de Gobierno y Transformación Digital, la implementación del proyecto:

- Mantenimiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (ver Anexo A Portafolio de Proyectos).

Por otro lado, la Oficina de Tecnologías de Información (OTI), tiene implementado los siguientes planes y controles de seguridad que se encuentran alineados a **Artículo 4. Responsables en la gestión de la seguridad digital institucional** de la mencionada resolución, a fin de preservar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información:

- Plan de Contingencia de Sistemas de Información de la SUNASS
- Control de accesos de usuarios
- Control de accesos por VPN
- Control de accesos con doble autenticación
- Control de accesos a los servidores físicos y en Nube
- Control de accesos a las bases de datos
- Control de accesos a la Red Institucional
- Control de la Seguridad Perimetral
- Gestión de Firewall de Seguridad Sede Central y ODS
- Gestión de Antivirus
- Capacitación al personal de SUNASS en temas de seguridad de información.

- Plan de Acción para el logro de los Objetivos del SIG
- Ficha de Indicador: Fortalecer la gestión de eventos e incidentes de seguridad de la información para evitar o reducir su ocurrencia.
- Ficha de Indicador: Fortalecer la implementación de los controles de seguridad de la información para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Informe de avance de actividades del Plan de actividades de Seguridad de Información.
- Reporte de Monitoreo Avanzado:
 - Estadística de eventos recopilados
 - Detalle de eventos de seguridad que generen incidentes y/o alertas tempranas
 - Detalle de respuestas ante eventos

4.10. Metodologías y estándares

La Oficina de Tecnologías de Información aún no ha institucionalizado metodologías ni estándares específicos. No obstante, hay proyectos planteados para incorporar metodologías y estándares reconocidos en el ámbito tecnológico, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia y la calidad de los resultados. Sin embargo, se cuenta con los siguientes instructivos y procedimiento:

- GTI-ITI-IN001 Instrucciones para Verificación de las Características Técnicas de Equipos de Cómputo
- GTI-OTI-IN001 Atención de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información
- GTI-OTI-IN002 Ejecución de Respaldo y Restauración de la Información
- GTI-OTI-IN003 Registro de Información en la Solicitud de Accesos y Privilegios a los Sistemas de Información
- GTI-OST-PR001 Atender el Alta, Modificación y Baja de Accesos y Privilegios a los Sistemas de Información

4.11. Continuidad de negocio

La SUNASS dispone de un Plan de Continuidad Operativa aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 002-2022-SUNASS-PE con fecha 12 de enero de 2022, que tiene por finalidad el “Lograr que la entidad continúe brindando los servicios esenciales a sus usuarios en situaciones de emergencia, desastres u otras que puedan interrumpir el normal funcionamiento de la entidad”. Su aplicación y cumplimiento tiene como alcance a todas las unidades de organización de la entidad. El documento contempla la evaluación de riesgos, la organización para la continuidad operativa, los supuestos de activación del plan, las fases de acción para la continuidad operativa, entre otros para el

restablecimiento de los servicios que presta la entidad en el menor tiempo posible. Se ha establecido llevar a cabo al menos un simulacro o simulación del Plan de Continuidad Operativa SUNASS anualmente.

A continuación, se detalla la conformación del Grupo de Comando, constituido mediante Resolución de Presidencia N° 010- 2021-SUNASS-PE.

N°	Cargo	Rol asignado
1	Gerente/a General	Jefe del Grupo de Comando
2	Jefe/a de la Oficina de Administración y Finanzas	Líder encargado de las coordinaciones para la implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa
3	Jefe/a de la Unidad de Abastecimiento	Líder de las tareas de apoyo y control
4	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de Información	Líder de recuperación tecnológica
5	Jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos	Líder de seguridad y apoyo a las operaciones
6	Director/a de la Dirección de Ámbito de la Prestación	Líder de articulación con las Oficinas Desconcentradas de Servicios
7	Director/a de la Dirección de Fiscalización	Responsable de actividad crítica
8	Director/a de la Dirección de Usuarios	Responsable de actividad crítica
9	Director/a de la Dirección de Políticas y Normas	Responsable de actividad crítica

Tabla: Conformación del Grupo de Comando

Se cuentan con las siguientes fases de acción para la continuidad operativa:

- **Activación de la continuidad operativa institucional**, ocurrido el evento el jefe del grupo de comando o quien corresponda declara la situación de crisis operativa y activa el plan de continuidad operativa, tras lo cual se deberá realizar la evaluación inicial de instalaciones y recursos y la activación del plan de continuidad operativa
- **Procedimientos operativos para cada actividad crítica a restablecer**, cada unidad de organización a cargo de las actividades críticas deberá ejecutar las acciones correspondientes tras la activación del plan
- **Procedimientos operativos para cada actividad de soporte**, el restablecimiento de los servicios indispensables está a cargo de la Oficina de Administración y Finanzas y el restablecimiento de los servicios de TI está a cargo de la Oficina de Tecnologías de Información.

- **Procedimientos operativos para las actividades críticas en las Oficinas Desconcentradas**, se procede con la fiscalización de la calidad de los servicios de saneamiento brindados por los prestadores de aspectos relacionados a cortes e interrupciones del servicio, el abastecimiento alternativo y la orientación al usuario.

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes planes que coadyuban a la continuidad operativa de la SUNASS:

- Plan de Emergencia – SUNASS 2015, aprobado mediante Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas N° 028-2015-SUNASS-GAF
- GDI-GCP-IG001 Plan de Contingencia de Sistemas de Información de la SUNASS

Se realizaron las pruebas al Plan de Contingencia de Sistemas de Información de la SUNASS, según lo establecido.

4.12. Presupuesto de gobierno digital

Respecto al presupuesto asignado, se puede indicar lo siguiente:

Actividad Operativa / Inversiones	%	Monto (S/)
Desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos	0.24%	21,600.00
Adquisición e implementación de equipos tecnológicos	2.46%	222,150.00
Adquisición y renovación de software	25.98%	2'345,475.00
Eficiente producción y distribución de información – CUI 2513524	24.37%	2'200,000.01
Elaboración de instrumentos estratégicos en tecnologías de la información	0.43%	39,000.00
Supervisión de la implementación del sistema de reclamos y quejas para los usuarios del servicio de saneamiento	0.09%	8,289.12
Acciones de soporte a la gestión institucional	33.49%	3'023,405.85



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	99/124

Actividad Operativa / Inversiones	%	Monto (S/)
Mantenimiento y soporte de los equipos tecnológicos	12.93%	1'166,806.00
Total	100.00%	9'026,725.98

Tabla: Presupuesto para las actividades operativas de la Oficina de Tecnologías de Información (Fuente: Plan Operativo Institucional (POI) 2024 - Primera Modificación)

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.

4.13. Madurez del gobierno digital de la SUNASS

4.13.1. Metodología

La metodología incorpora las dimensiones del modelo de transformación digital de Westerman, Bonnet y McAfee (2012, 2014) denominado Índice de Madurez Digital (IMD) y un modelo propio de variables agrupadas en dominios. A continuación, se muestra el modelo mencionado:

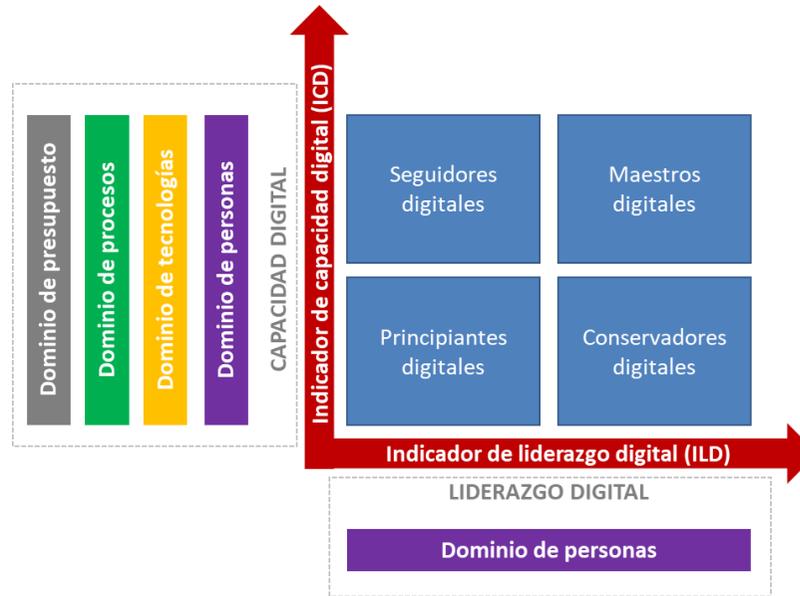


Figura: Modelo de transformación digital a usar

Cada uno de los dominios de evaluación cuentan con ciertos objetivos de medición los cuales determinan las categorías que se usarán para evaluar un dominio específico sobre la base de sus variables. Una variable es el elemento para medir en el contexto de un proceso o actividad y en el marco de un objetivo de medición.

Cada dominio y sus variables respectivas es evaluado sobre la base de 6 indicadores de madurez como se muestra a continuación:

Nivel	Nombre	Criterio	Descripción
0	No existe	> 0% y <10%	No se identifica la existencia de alguna acción relacionada al dominio, dimensión o variable de gobierno digital.
1	Inicial	>= 10% y < 30%	Se ha realizado alguna acción relacionada al dominio, dimensión o variable de gobierno digital pero no existe mayor evidencia.

Nivel	Nombre	Criterio	Descripción
2	Gestionado	$\geq 30\%$ y $< 50\%$	Se realizan acciones relacionadas al dominio, dimensión o variable de gobierno digital basadas en iniciativas personales, no formales.
3	Establecido	$\geq 50\%$ y $< 80\%$	Se realizan acciones relacionadas al dominio, dimensión o variable de gobierno digital de manera formal.
4	Predecible	$\geq 80\%$ y $< 100\%$	Se realizan revisiones de las acciones relacionadas al dominio, dimensión o variable de gobierno digital para evaluar su desempeño o eficacia.
5	Optimizado	100%	Se mejoran o rediseñan las acciones relacionadas al dominio, dimensión o variable de gobierno digital.

Tabla: Indicadores de madurez

4.13.2. Resultados

En la siguiente tabla se muestra la madurez de cada variable para cada dominio:

Dimensión / Dominio / Variable	Madurez	
	%	Significado
Dimensión: Liderazgo Digital	87.78%	Predecible
Dominio 1: Personas y cultura organizacional	87.78%	Predecible
1.1 Mentalidad Digital	80.00%	Predecible
V1.1-1 Máxima autoridad de la entidad involucrada	100.00%	Optimizado
V1.1-2 Directivos de alto nivel involucrados	100.00%	Optimizado
V1.1-3 Colaboradores en general involucrados	40.00%	Gestionado
1.2 Visión y objetivos digitales	100.00%	Optimizado
V1.2-1 Objetivos de mediano plazo son innovadores	100.00%	Optimizado
V1.2-2 POI incorpora proyectos digitales	100.00%	Optimizado

Dimensión / Dominio / Variable	Madurez	
	%	Significado
V1.2-3 Enfoque de gestión de proyectos incorporado en la organización	100.00%	Optimizado
1.3 Organización para el gobierno digital	83.33%	Predecible
V1.3-1 Comité de Gobierno y Transformación Digital	100.00%	Optimizado
V1.3-2 Oficina de tecnología y gobierno de TI	100.00%	Optimizado
V1.3-3 Equipos digitales en áreas usuarias	50.00%	Establecido
Dimensión: Capacidad digital	49.07%	Gestionado
Dominio 1: Personas y cultura organizacional	43.33%	Gestionado
1.1 Capacidad	50.00%	Establecido
V1.1-1 Capacidad para innovar digitalmente	50.00%	Establecido
1.2 Habilidad	50.00%	Establecido
V1.2-1 Habilidad para innovar digitalmente	50.00%	Establecido
1.3 Equipos de proyectos	30.00%	Gestionado
V1.3-1 Uso de metodologías ágiles	30.00%	Gestionado
Dominio 2: Tecnologías	42.40%	Gestionado
2.1 Servicios digitales	40.00%	Gestionado
V2.1-1 Catálogo de servicios digitales	30.00%	Gestionado
V2.1-2 Servicios digitales implementados	50.00%	Establecido
2.2 Inteligencia de negocios	43.33%	Gestionado
V2.2-1 Analítica y prescripción de datos	50.00%	Establecido
V2.2-2 Arquitectura de datos institucional	30.00%	Gestionado
V2.2-3 Política y uso de datos abiertos	50.00%	Establecido
2.3 Uso de nuevas tecnologías	26.25%	Inicial
V2.3-1 Servicio en la nube (SaaS, IaaS, PaaS)	30.00%	Gestionado
V2.3-2 Blockchain	0.00%	No existe

Dimensión / Dominio / Variable	Madurez	
	%	Significado
V2.3-3 Bigdata	0.00%	No existe
V2.3-4 Drones	50.00%	Establecido
V2.3-5 Automatización de procesos robóticos (RPA)	50.00%	Establecido
V2.3-6 Internet de las cosas (IoT)	50.00%	Establecido
V2.3-7 Realidad virtual y aumentada (RV / RA)	0.00%	No existe
V2.3-8 Inteligencia artificial/ML/Ciencia de datos	30.00%	Gestionado
2.4 Uso de tecnologías básicas	60.00%	Establecido
V2.4-1 Mantiene vigencia tecnológica de infraestructura tecnológica central	50.00%	Establecido
V2.4-2 Mantiene vigencia tecnológica de infraestructura tecnológica de usuario final	80.00%	Predecible
V2.4-3 Ciber Seguridad y seguridad de la información	50.00%	Establecido
Dominio 3: Procesos digitales	40.56%	Gestionado
3.1 Normas, estándares internacionales, nacionales y buenas prácticas	38.33%	Gestionado
V3.1-1 Sistemas de gestión informatizados	30.00%	Gestionado
V3.1-2 Metodologías ágiles de proyectos	30.00%	Gestionado
V3.1-3 Arquitectura de microservicios/API/WS	30.00%	Gestionado
V3.1-4 Seguridad desde el diseño y DEVSECOPS	30.00%	Gestionado
V3.1-5 Cumplimiento normativo relacionado a Gobierno Digital	80.00%	Predecible
V3.1-6 Metodologías de gestión integral de riesgos informatizada.	30.00%	Gestionado
3.2 Procesos de gobierno y transformación digital	30.00%	Gestionado
V3.2-1 Procesos digitales diseñados e implementados	30.00%	Gestionado
V3.2-2 Procesos automatizados con indicadores	30.00%	Gestionado
V3.2-3 Mejora continua de procesos y medición de madurez	30.00%	Gestionado
3.3 Procesos co-diseñados	53.33%	Establecido
V3.3-1 Proceso de gestión de proyectos y PMO.	50.00%	Establecido

Dimensión / Dominio / Variable	Madurez	
	%	Significado
V3.3-2 Banco de proyectos/iniciativas digitales	80.00%	Predecible
V3.3-3 Co diseño con ciudadanía y administrados	30.00%	Gestionado
Dominio 4: Presupuestos y capacidad de ejecución	70.00%	Establecido
4.1 Presupuesto para desarrollo digital asignado al dominio y capacidad de ejecutarlo	70.00%	Establecido
V4.1-1 Presupuesto asignado a iniciativas del Dominio de Personas y capacidad de ejecución	50.00%	Establecido
V4.1-2 Presupuesto asignado a iniciativas del Dominio Tecnología y capacidad de ejecución	80.00%	Predecible
V4.1-3 Presupuesto asignado a iniciativas del Dominio Procesos y capacidad de ejecución	80.00%	Predecible

Tabla: Madurez de cada variable para cada dominio

Como se puede apreciar, el indicador de liderazgo digital es de 87.78%, mientras que el indicador de capacidad digital es 49.07%, lo cual ubica el nivel de madurez digital de la SUNASS como CONSERVADORES DIGITALES:

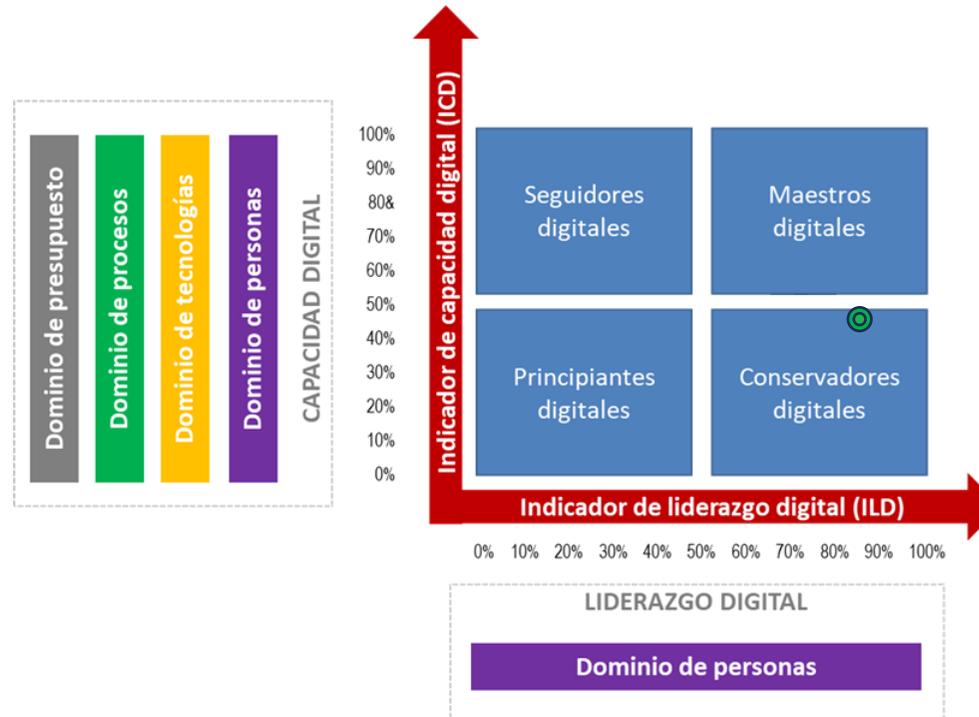


Figura: Nivel de madurez de la SUNASS

5. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

La identificación de los objetivos de gobierno digital permitirá definir los objetivos, indicadores y metas de Gobierno Digital de la SUNASS, los cuales deben estar alineados y articulados a sus objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales definidas en el PEI vigente. Asimismo, se desarrollará el mapa estratégico de gobierno digital.

5.1. Visión de gobierno digital

La “Visión” es un concepto que hace referencia a la descripción de una realidad que se quiere alcanzar dentro de una entidad (como un gran objetivo general y ambicioso), y así tener un norte claro para la definición de objetivos más específicos y metas concretas.

Se han considerado tres aspectos importantes para la formulación de la visión de gobierno digital:

- ¿Qué se espera lograr dentro de la SUNASS en materia de gobierno digital?
- ¿Cuál será su campo de acción?
- ¿Cómo se logrará el éxito?

Luego de analizar estas tres preguntas, y habiendo analizado la situación actual, se ha podido desarrollar la siguiente visión de gobierno digital para la SUNASS:



Visión tecnológica de la SUNASS

La SUNASS es un organismo público regulador que aprovecha de manera intensiva y eficiente las tecnologías digitales para la sistematización de sus procesos y servicios sobre un ambiente tecnológico moderno, seguro y resiliente, para crear valor público y fortalecer la eficiencia operativa y la toma de decisiones en beneficio de los grupos de interés y bajo un gobierno y gestión de TI y datos. Asimismo, mantiene una cultura digital centrada en competencias digitales del personal y la generación de espacios para la innovación digital.

Imagen: Visión tecnológica de la SUNASS

La visión se logrará a través del cumplimiento de las metas de los objetivos de gobierno digital, así como la priorización y formulación de iniciativas tecnológicas que deben desarrollarse hasta el 2027.

5.2. Desafíos de gobierno digital

En el presente acápite se presentan los desafíos para la implementación del gobierno digital en la SUNASS.

Los desafíos son los grandes retos o aquellas líneas de acción (ámbitos) que deben ser abordadas por la SUNASS para desarrollar el gobierno digital. Estos se ven influenciados por los siguientes factores: enfoque estratégico de la SUNASS (misión, objetivos estratégicos, acciones estratégicas, etc.), regulación digital (Ley de Gobierno Digital y su reglamento, etc.) y cambios tecnológicos. A continuación, se presentan los principales desafíos identificados que deberán ser abordados por la SUNASS para el establecimiento del gobierno digital.

Desafío de gobierno digital
Desafío 1: Garantizar la puesta en marcha de servicios digitales para los ciudadanos y administrados a través del uso de tecnologías digitales, omnicanalidad y co-creación de servicios favoreciendo una experiencia positiva, eficiente y participativa.
Desafío 2: Garantizar la sistematización integrada de los procesos internos sobre la base de la aplicación de tecnologías digitales modernas y el enfoque ágil para su desarrollo.
Desafío 3: Fortalecer la eficiencia operativa y la toma de decisiones a través de un robusto gobierno y gestión de tecnologías digitales y datos.
Desafío 4: Garantizar la seguridad digital y continuidad de los sistemas de información y servicios digitales críticos, así como de los datos que usan y la infraestructura tecnológica que los soportan.
Desafío 5: Asegurar una infraestructura tecnológica que soporte la escalabilidad, flexibilidad, interoperabilidad y operatividad de los sistemas de información y servicios digitales.
Desafío 6: Mantener una cultura digital que incentive la generación de competencias digitales del personal, así como, la innovación y experimentación facilitando la transformación digital y la entrega del máximo valor a los grupos de interés.

Tabla: Desafíos de gobierno digital de la SUNASS

5.3. Objetivos de gobierno digital

Los objetivos de gobierno digital son el resultado de un proceso de reflexión en donde se obtiene una declaración genérica que exhibe un propósito en función de los objetivos estratégicos y la misión de la entidad definidos en su PEI, así como también responden a su entorno, a sus requerimientos de información, evolución futura y desafíos de gobierno digital.

A continuación, se muestra la relación de los objetivos de gobierno digital:

Objetivo de Gobierno Digital
OGD1: Impulsar la digitalización de servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos y administrados para generar una experiencia satisfactoria y crear valor público.
OGD2: Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil.
OGD3: Fortalecer el gobierno y gestión de TI y datos con lineamientos, procesos y tecnologías para mejorar la eficacia operativa y la toma de decisiones basadas en datos.
OGD4: Fortalecer la seguridad digital y continuidad en los procesos misionales y otros relevantes, a través de una adecuada gestión de riesgos.
OGD5: Asegurar que la infraestructura tecnológica se mantenga operativa y con la capacidad suficiente para soportar los procesos misionales y su transformación digital.
OGD6: Fortalecer la cultura digital fomentando la generación de competencias digitales en el personal y los espacios colaborativos para identificar iniciativas digitales.

Tabla: Objetivos de gobierno digital de la SUNASS

5.4. Indicadores y metas de los objetivos de gobierno digital

A continuación, se detallan los indicadores propuestos que se utilizarán para evaluar y monitorear el cumplimiento de cada uno de los objetivos de gobierno digital; asimismo, se precisan las metas de cada uno para el período de implementación del presente plan.

Objetivo de Gobierno Digital	Indicador	Metas			
		2024	2025	2026	2027
OGD1: Impulsar la digitalización de servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos y administrados para generar una experiencia satisfactoria y crear valor público.	I1: Cantidad de servicios digitales disponibles para los ciudadanos y administrados	16	17	18	19
OGD2: Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil.	I2: % de procesos misionales sistematizados	0%	25%	60%	100%
OGD3: Fortalecer el gobierno y gestión de TI y datos con lineamientos, procesos y tecnologías para mejorar la eficacia operativa y la toma de decisiones basadas en datos.	I3: % de lineamientos y procesos de gobierno y gestión de TI y datos implementados	0%	25%	60%	100%
OGD4: Fortalecer la seguridad digital y continuidad en los procesos misionales y otros relevantes, a través de una adecuada gestión de riesgos.	I4: % de controles del plan de tratamiento de riesgos de seguridad implementados	100%	100%	100%	100%
	I5: % de pruebas de contingencia de sistemas de información ejecutadas	100%	100%	100%	100%
OGD5: Asegurar que la infraestructura tecnológica se mantenga operativa y con la capacidad suficiente para soportar los procesos misionales y su transformación digital.	I6: % de disponibilidad de servicios de infraestructura tecnológica que soportan los procesos misionales	95.00%	95.50%	97.00%	98.00%
OGD6: Fortalecer la cultura digital fomentando la generación de competencias digitales en el personal y los espacios colaborativos para identificar iniciativas digitales.	I7: Cantidad de capacitaciones en competencias digitales ejecutadas	4	8	12	16
	I8: Cantidad de iniciativas digitales identificadas en espacios colaborativos implementadas	0	10	15	20

Tabla: Indicadores y metas de los objetivos de gobierno digital de la SUNASS

Finalmente, se detallan los indicadores propuestos:

Indicador	Fórmula o método de cálculo	Periodicidad de las mediciones	Responsable de la medición
I1: Cantidad de servicios digitales disponibles para los ciudadanos y administrados	Cantidad de servicios digitales disponibles en sitios web para los ciudadanos y administrados	Anual	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información
I2: % de procesos misionales sistematizados	(Cantidad de procesos misionales sistematizados / cantidad total de procesos misionales programados) * 100%	Anual	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información
I3: % de lineamientos y procesos de gobierno y gestión de TI y datos implementados	(Cantidad de lineamientos y procesos de gobierno y gestión de TI y datos implementados en el año / lineamientos y procesos de gobierno y gestión de TI y datos planificados para su implementación en el año) * 100%	Anual	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información
I4: % de controles del plan de tratamiento de riesgos de seguridad implementados	(Cantidad de controles del plan de tratamiento de riesgos de seguridad implementados en el año / cantidad de controles del plan de tratamiento de riesgos de seguridad planificados para su implementación en el año) * 100%	Anual	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información
I5: % de pruebas de contingencia de sistemas de información ejecutadas	(Cantidad de pruebas de contingencia de sistemas de información ejecutadas en el año / cantidad de pruebas de contingencia de sistemas de información planificadas para su ejecución en el año) * 100%	Anual	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información
I6: % de disponibilidad de servicios de infraestructura tecnológica que soportan los procesos misionales	(Cantidad de horas anuales de disponibilidad de servicios de infraestructura tecnológica que soportan los procesos misionales [servidores de aplicaciones, servidores de base de datos y servicios de red] – cantidad de horas anuales de no disponibilidad de servicios de infraestructura tecnológica que soportan los procesos misionales por	Anual	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información

Indicador	Fórmula o método de cálculo	Periodicidad de las mediciones	Responsable de la medición
	mantenimientos o trabajos programados) / Cantidad de horas anuales) * 100%		
I7: Cantidad de capacitaciones en competencias digitales ejecutadas	Cantidad de capacitaciones en competencias digitales ejecutadas en el año (Acumulables al periodo reportado)	Anual	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información
I8: Cantidad de iniciativas digitales identificadas en espacios colaborativos implementadas	Cantidad de iniciativas digitales identificadas en espacios colaborativos implementadas en el año (Acumulables al periodo reportado)	Anual	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información

Tabla: Detalle de indicadores de gobierno digital de la SUNASS

5.5. Alineamiento con los objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales

Los objetivos de gobierno digital nacen del resultado de un proceso de análisis y reflexión en función a los objetivos estratégicos y acciones estratégicas definidas en su Plan Estratégico Institucional 2023-2027 (PEI), así como también responden a su entorno y a los desafíos de gobierno digital. En la siguiente tabla se muestra el alineamiento entre los objetivos de gobierno digital y los objetivos estratégicos y acciones estratégicas del PEI.

PEI 2023 – 2027		Objetivos de gobierno digital
Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas	
OEI.02. Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas	AEI.02.03 Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento	OGD1 Impulsar la digitalización de servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos y administrados para generar una experiencia satisfactoria y crear valor público

PEI 2023 – 2027		Objetivos de gobierno digital
Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas	
OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil OGD5 Asegurar que la infraestructura tecnológica se mantenga operativa y con la capacidad suficiente para soportar los procesos misionales y su transformación digital
	AEI.06.02 Gestión institucional eficaz y con integridad en la SUNASS	OGD3 Fortalecer el gobierno y gestión de TI y datos con lineamientos, procesos y tecnologías para mejorar la eficacia operativa y la toma de decisiones basadas en datos
OEI.05. Fortalecer la gestión de riesgos de desastres (GRD) en la SUNASS y en las Empresas Prestadoras de Servicios	AEI.05.01 Capacidades fortalecidas en Gestión de Riesgos de Desastres (GRD) de los colaboradores de la SUNASS	OGD4 Fortalecer la seguridad digital y continuidad en los procesos misionales y otros relevantes, a través de una adecuada gestión de riesgos
OEI.01. Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable para la población de las zonas periurbanas	AEI.01.01 Monitoreo remoto de calidad del servicio de agua implementado a los prestadores de servicios de saneamiento	OGD6 Fortalecer la cultura digital fomentando la generación de competencias digitales en el personal y los espacios colaborativos para identificar iniciativas digitales

Tabla: Alineamiento de objetivos de gobierno digital con objetivos estratégicos y acciones estratégicas del PEI 2023 - 2027

5.6. Alineamiento con los desafíos de gobierno digital

Los objetivos de gobierno digital son el resultado de un proceso de análisis en función a los objetivos estratégicos y acciones estratégicas de la SUNASS definidas en su PEI, así como también responden a su entorno y a los desafíos de gobierno digital. En la siguiente tabla se muestra el alineamiento de los objetivos de gobierno digital definidos y los desafíos de gobierno digital identificados a los cuales responden:

Desafíos de gobierno digital	Objetivos de gobierno digital
Desafío 1 Garantizar la puesta en marcha de servicios digitales para los ciudadanos y administrados a través del uso de tecnologías digitales, omnicanalidad y co-creación de servicios favoreciendo una experiencia positiva, eficiente y participativa.	OGD1 Impulsar la digitalización de servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos y administrados para generar una experiencia satisfactoria y crear valor público
Desafío 2 Garantizar la sistematización integrada de los procesos internos sobre la base de la aplicación de tecnologías digitales modernas y el enfoque ágil para su desarrollo.	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
Desafío 3 Fortalecer la eficiencia operativa y la toma de decisiones a través de un robusto gobierno y gestión de tecnologías digitales y datos.	OGD3 Fortalecer el gobierno y gestión de TI y datos con lineamientos, procesos y tecnologías para mejorar la eficacia operativa y la toma de decisiones basadas en datos
Desafío 4 Garantizar la seguridad digital y continuidad de los sistemas de información y servicios digitales críticos, así como de los datos que usan y la infraestructura tecnológica que los soportan.	OGD4 Fortalecer la seguridad digital y continuidad en los procesos misionales y otros relevantes, a través de una adecuada gestión de riesgos

Desafíos de gobierno digital	Objetivos de gobierno digital
Desafío 5 Asegurar una infraestructura tecnológica que soporte la escalabilidad, flexibilidad, interoperabilidad y operatividad de los sistemas de información y servicios digitales.	OGD5 Asegurar que la infraestructura tecnológica se mantenga operativa y con la capacidad suficiente para soportar los procesos misionales y su transformación digital
Desafío 6 Mantener una cultura digital que incentive la generación de competencias digitales del personal, así como, la innovación y experimentación facilitando la transformación digital y la entrega del máximo valor a los grupos de interés.	OGD6 Fortalecer la cultura digital fomentando la generación de competencias digitales en el personal y los espacios colaborativos para identificar iniciativas digitales

Tabla: Alineamiento de objetivos de gobierno digital con desafíos de gobierno digital

5.7. Mapa estratégico de gobierno digital

El mapa estratégico representa la relación de la estrategia que se ha definido para la SUNASS con respecto a una serie de relaciones de causa – efecto de los objetivos de gobierno digital en distintas dimensiones.

Basado en el concepto de mapa estratégico desarrollado por los autores Kaplan y Norton, éstos definen cuatro (04) dimensiones: Financiera, Cliente, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento. Considerando lo anterior, se han considerado las siguientes perspectivas:

- Financiera: Beneficios en términos de eficiencias y efectividad para la institución.
- Cliente: Generación de valor público a los ciudadanos y administrados.
- Procesos internos: Digitalización de procesos y servicios bajo entornos seguros, escalables e interoperables.
- Aprendizaje y Crecimiento: Desarrollo de la cultura digital institucional.

A continuación, se presenta el mapa estratégico de gobierno digital basado en las dimensiones y objetivos de gobierno digital definidos:

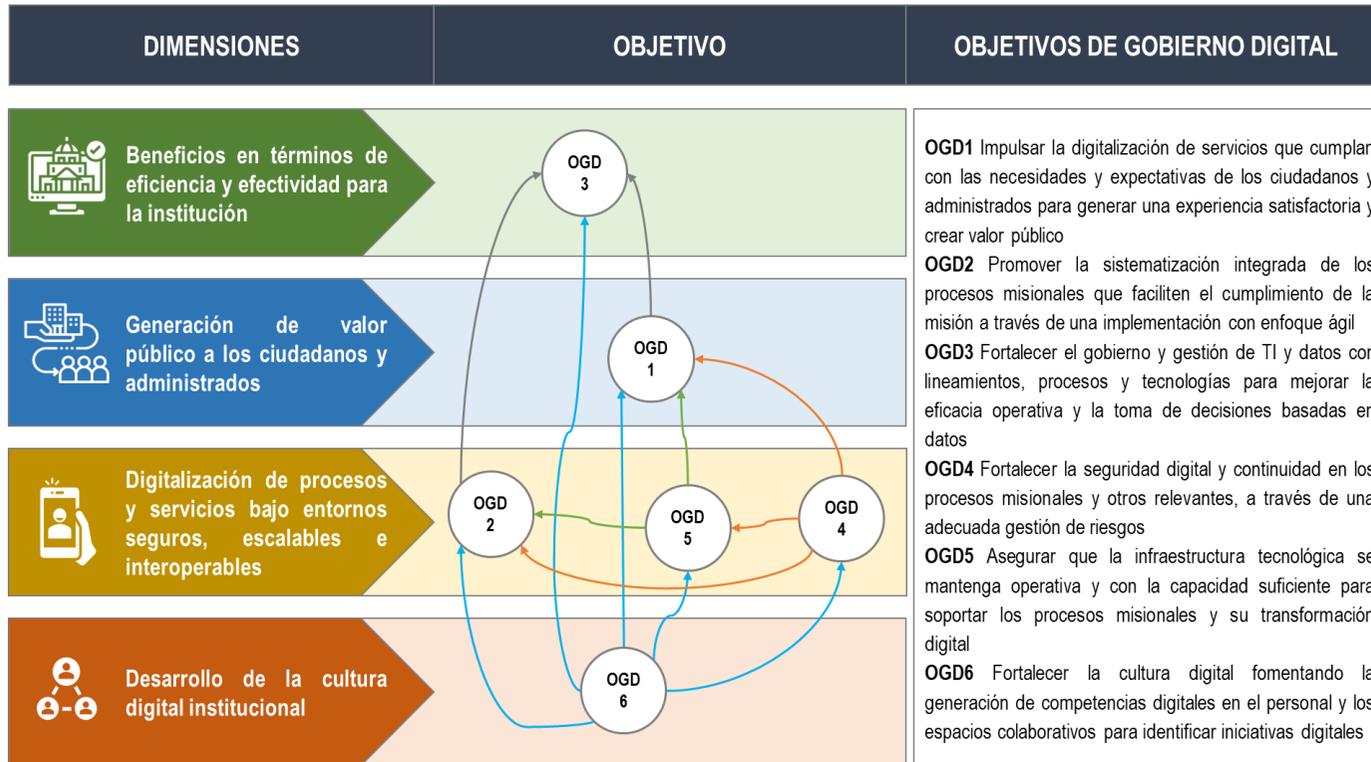


Figura: Mapa estratégico de gobierno digital

6. PORTAFOLIO DE PROYECTOS

La identificación de los objetivos de gobierno digital permitirá definir los objetivos, indicadores y metas de Gobierno Digital de la SUNASS, los cuales deben estar alineados y articulados a sus objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales definidas en el PEI vigente. Asimismo, se desarrollará el mapa estratégico de gobierno digital.

6.1. Lista preliminar de proyectos de gobierno digital

Para definir el conjunto de proyectos, se ha tenido en cuenta los tipos de proyectos mencionados en los lineamientos de formulación del PGD y los subtipos de proyectos definidos por la SUNASS.

Tipo de proyecto digital (SEGDI)	Subtipo de proyecto digital
Proyecto de cara al ciudadano o administrado	Servicios digitales
Proyecto de gestión interna	Sistematización de procesos
	Gobernanza y gestión de TI y datos
	Seguridad digital y continuidad de procesos
	Infraestructura tecnológica
	Cultura digital

Tabla: Tipos y subtipos de proyectos de gobierno digital de la SUNASS

La lista de proyectos propuestos que forman parte del portafolio del Plan de Gobierno y Transformación Digital de SUNASS, se encuentran ubicados en una matriz Excel “**Matriz de base y proyectos.xlsx**”, donde se evalúan a cada uno de los proyectos propuestos, para ser incorporados al Portafolio de proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital de SUNASS, y ser incluidos finalmente al documento de Portafolio de Proyectos “**Anexo A - Portafolio de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital.Doc**”, considerado como un documento vivo, que puede ser actualizado con la exclusión y/o inclusión de proyectos, previamente expuestos y aprobados por el comité de gobierno y transformación digital de la SUNASS.

Dicha “**Matriz de base y proyectos.xlsx**”, contiene las siguientes pestañas de procesos:

- a) Iniciativas tecnológicas del área usuaria.
- b) Línea base preliminar del proyecto.
- c) Nombre del Proyecto y alcance funcional.

- d) Evaluación de proyectos.
- e) Priorización de proyectos, y finalmente
- f) Proyectos priorizados.

6.2. Evaluación de lista preliminar de proyectos de gobierno digital

En este acápite se describen los aspectos a evaluar y el resultado de aplicarlos en la lista preliminar de proyectos de gobierno digital.

Aspectos a evaluar

Se definieron los siguientes aspectos a evaluar:

- A1: Financiero [si cuenta con el presupuesto] (No = 1, Sí = 2).
- A2: Político [si el proyecto requiere la participación de otras empresas o entidades que pudieran estar en desacuerdo] (Sí = 1, No = 2).
- A3: Legal [si cuenta con un marco regulatorio digital] (No = 1, Sí = 2).
- A4: Tiempo de ejecución [si cuenta con un plazo aceptable] (No = 1, Sí = 2).
- A5: Impacto en procesos misionales [si cuenta con un alto impacto] (No = 1, Sí = 2).

Para cada uno de estos aspectos se definió un peso específico:

Aspecto a evaluar	Peso
Financiero	15%
Político	15%
Legal	15%
Tiempo de ejecución	15%
Impacto en procesos misionales	40%

Tabla: Pesos de criterios a evaluar

La fórmula de cálculo sería $15\% * C1 + 15\% * C2 + 15\% * C3 + 15\% * C4 + 40\% * C5$. Según el resultado, la evaluación sería:

Evaluación	Resultado
Aprobado	[1.70, 2.00]
No aprobado	[1.00, 1.69]

Tabla: Resultados de evaluación

Solo se incluirán en el portafolio de proyectos de gobierno digital, los proyectos de la lista preliminar que aprueben la evaluación. El resto de los proyectos serán sometidos a consideración de la SUNASS para su implementación como proyectos prioritarios.

Evaluación de propuestas de proyectos

El resultado de la evaluación de proyectos que formaran parte del portafolio de proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital de SUNASS, se encuentran ubicados en la matriz Excel "**Matriz de base y proyectos.xlsx**", en la pestaña del proceso "**Evaluación de proyectos**".

Para esta versión del Plan, se evaluaron 48 propuestas de proyectos, de los cuales 29 solo calificaron para ser incluidos en el portafolio de proyectos.

6.3. Portafolio de proyectos de gobierno digital

Según los resultados obtenidos en la evaluación de la lista preliminar de proyectos de gobierno digital, el portafolio de proyectos sería el que se muestra en el **Anexo A - Portafolio de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital.Doc**.

6.4. Fichas de proyectos

En esta sección, se presentan las fichas de proyectos que forman parte del portafolio de proyectos de gobierno digital. Estas fichas siguen la estructura que se describe a continuación:

Nombre del proyecto		
Principal área interesada		
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	
	Externos	
Responsable del proyecto		
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	
	Subtipo	
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	
	Objetivo estratégico institucional	
	Acción estratégica institucional	
Problemática identificada		
Alcance		
Beneficios		
Riesgos identificados		
Plazo estimado		
Costo estimado		

Tabla: Estructura de fichas de proyectos de gobierno digital

La descripción, alcance y demás componentes de los proyectos se desarrollan en las fichas de proyectos que se muestran en el **Anexo B - Fichas de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital**.

6.5. Priorización de proyectos

En este acápite se describen los criterios de priorización y el resultado de aplicarlos en la matriz de priorización de los proyectos del portafolio de proyectos de gobierno digital.

6.5.1. Criterios de priorización

Se definieron los siguientes criterios de priorización

- C1: Alineamiento con los objetivos de gobierno digital (Muy bajo = 1, Bajo = 2, Medio = 3, Alto = 4, Muy alto = 5).
- C2: Capacidad para ejecutar el proyecto [habilidades, conocimiento y experiencia] (Muy baja = 1, Baja = 2, Media = 3, Alta = 4, Muy alto = 5).
- C3: Beneficio (Muy bajo = 1, Bajo = 2, Medio = 3, Alto = 4, Muy alto = 5).

Para cada uno de estos criterios se definió un peso específico:

Criterio de priorización	Peso
Alineamiento con los objetivos de gobierno digital	40%
Capacidad para ejecutar el proyecto (habilidades, conocimiento y experiencia)	20%
Beneficio	40%

Tabla: Criterios de priorización

La fórmula de cálculo sería $40\% * C1 + 20\% * C2 + 40\% * C3$. Según el resultado, la prioridad sería:

Prioridad	Resultado
Muy Alta	[4.21, 5.00]
Alta	[3.41, 4.20]
Media	[2.61, 3.40]
Baja	[1.81, 2.60]
Muy Baja	[1.00, 1,80]

Tabla: Prioridad

6.5.2. Priorización de proyectos

A continuación, se detalla el portafolio de proyectos de gobierno digital priorizado y ordenado por la prioridad:

- C1: Alineamiento con los objetivos de gobierno digital (Muy bajo = 1, Bajo = 2, Medio = 3, Alto = 4, Muy alto = 5).
- C2: Capacidad para ejecutar el proyecto [habilidades, conocimiento y experiencia] (Muy baja = 1, Baja = 2, Media = 3, Alta = 4, Muy alto = 5).
- C3: Beneficio (Muy bajo = 1, Bajo = 2, Medio = 3, Alto = 4, Muy alto = 5).

El resultado del proceso de priorización de proyectos que formaran parte del portafolio de proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital de SUNASS, se encuentran ubicados en la matriz Excel “**Matriz de base y proyectos.xlsx**”, en la pestaña del proceso “**\Priorización de proyectos**”.

Para esta versión del Plan, se priorizaron 16 proyectos como “**Muy Alta**”, 10 con prioridad “**Alta**” y 03 de prioridad “**Media**”.



7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En el cronograma de actividades, se precisa una matriz de los periodos trimestrales que comprende la implementación de cada proyecto, desde la fecha estimada de inicio del servicio contratado. En el cual se describen las siguientes columnas:

- Tipo de Proyecto
- Código del Proyecto
- Código de Área (UO)
- Proyecto (Nombre del proyecto)
- Trimestres de los periodos 2024, 2025, 2026 y 2027

Este cronograma de actividades de ejecución de cada proyecto del Plan de Gobierno y Transformación Digital, es un documento vivo que puede ser actualizado a solicitud de los responsables de las unidades orgánicas, y con previa exposición y aprobación por el comité de gobierno y transformación digital. El mismo que se encuentra desarrollada en el documento:

Anexo A - Portafolio de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital Numeral 2. Cronograma de Actividades

8. PRESUPUESTO

En el presente acápite se muestra el presupuesto anual requerido para la implementación de los proyectos de gobierno digital:

Para el presupuesto estimado del portafolio de proyectos, se precisa una matriz con el presupuesto estimado por periodo anual para cada proyecto, desde la fecha estimada de inicio del servicio contratado. En el cual se describen las siguientes columnas:

- Tipo de Proyecto
- Subtipo de proyecto
- Código del Proyecto
- Código de Área (UO)
- Proyecto (Nombre del proyecto)
- Costo estimado (S/)
- Tiempo en meses
- Prioridad

Este presupuesto estimado para cada proyecto del Plan de Gobierno y Transformación Digital, es un documento vivo que puede ser actualizado a solicitud de los responsables de las unidades orgánicas, y con previa exposición y aprobación por el comité de gobierno y transformación digital. El mismo que se encuentra desarrollada en el documento:

Anexo A - Portafolio de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital **Numeral 3. Presupuesto**



PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	4.0
Fecha	17/12/2024
Página	124/124

9. ANEXOS

9.1. Anexo A - Portafolio de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital

9.2. Anexo B - Fichas de Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital

9.3. Matriz de base y proyectos.xlsx