

ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

MSGD-E3.02.02

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

SUNASS



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	2/48

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	27/11/2024	Actualización	Marco Alvarez Hurtado - OTI

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v1.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	FICHAS DE PROYECTOS.....	5
1.1.	Implementación del repositorio institucional administrable de documentos de información técnica de la SUNASS	5
1.2.	Mejoras a la plataforma ContacTek SisGestion.....	6
1.3.	Sistema de Gestión de Reclamos de las EPS	8
1.4.	Implementación de solución de registro académico para el programa de extensión universitaria	9
1.5.	Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos ante Desastres (GRD) Fases de implementación 2 y 3	11
1.6.	Implementación de solución para reforzar la capacitación en fiscalización usando tecnologías emergentes	12
1.7.	Mejoras al sistema Morea para datos de equipos data logger	13
1.8.	Creación del sistema integrado de información para la regulación de los servicios de saneamiento.....	15
1.9.	Sistema de información integrado entre prestadores urbanos y rurales incluyendo sistema de información de contabilidad regulatoria (MVCS, OTASS, SUNASS)	19
1.10.	Implementación de solución de alertas.....	21
1.11.	Automatización de tareas basada en tecnologías emergentes	23
1.12.	Implementación de sitio web del sistema integrado de gestión en la intranet institucional	24
1.13.	Implementación de solución integral de riesgos	26
1.14.	Implementación de solución de sistema integrado de gestión	¡Error! Marcador no definido.
1.15.	Implementación de solución de gestión del conocimiento basado en inteligencia artificial	28
1.16.	Implementación de solución de formulación del POI multianual	29
1.17.	Implementación de solución de Asistente Virtual basado en inteligencia artificial para la mesa de ayuda.....	31
1.18.	Interoperabilidad de datos comerciales con OTASS	32
1.19.	Implementación de solución de autoservicio, capacitación y salud ocupacional de colaboradores	33
1.20.	Implementación del expediente electrónico	36
1.21.	Implementación del marco de gobierno de TI basado en la ISO/IEC 38500.....	37
1.22.	Implementación de una PMO para gestionar el portafolio de proyectos de gobierno digital y prioritarios	39
1.23.	Implementación de un marco de gobierno y gestión de datos	40
1.24.	Elaboración de documentación técnica de los sistemas y aplicaciones de la SUNASS	¡Error! Marcador no definido.
1.25.	Implementación de procesos de transformación digital y ciclo de vida de servicios digitales	42
1.26.	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI	43



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	4/48

1.27.	Servicio de Centro de Operaciones de Seguridad	¡Error! Marcador no definido.
1.28.	Transición del Protocolo IPv4 al Protocolo IPv6	¡Error! Marcador no definido.
1.29.	Adquisición de sistemas de información	44
1.30.	Fortalecimiento de la cultura digital	¡Error! Marcador no definido.



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	5/48

1. FICHAS DE PROYECTOS

1.1. Implementación del repositorio institucional administrable de documentos de información técnica de la SUNASS

Código	PGD01	
Nombre del proyecto	Implementación del repositorio institucional administrable de documentos de información técnica de la SUNASS	
Principal área interesada	Oficina de Administración y Finanzas	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	Ciudadanos e instituciones
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de cara al ciudadano o administrado
	Subtipo	Servicios digitales
Alineamiento (enfoque estratégico)	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
	Objetivo estratégico institucional	OEI.02. Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas
	Acción estratégica institucional	AEI.02.03 Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento
Problemática identificada	La Unidad de Gestión Documentaria tiene por función gestionar y sistematizar la información técnica interna y externa proveniente de los estudios, investigaciones u otros documentos vinculados al sistema regulatorio de competencia de la SUNASS y actualmente no se cuenta con una plataforma que muestre de manera organizada dicha información.	
Alcance	La solución debe permitir: a) creación de comunidades y colecciones para clasificar los documentos, b) asignación de metadatos a los documentos, c) publicación de documentos, d) creación de flujos de trabajo (revisión, etc.) para el depósito de los documentos en el repositorio, e) búsquedas simples y avanzadas de documentos, f) difusión de los documentos depositados en el repositorio (alertas, difusión por redes sociales y servicios de publicación de metadatos), g) preservación del contenido de documentos	

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v1.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

	(integridad y vigencia tecnológica), h) generación de estadísticas de uso del repositorio, i) indexación de Alicia de CONCYTEC y j) otras características.
Beneficios	- Centralización de información técnica para facilitar su consulta. - Actualización oportuna de documentos técnicos para mantener su relevancia. - Mayor eficiencia en la distribución de información técnica entre el personal y los interesados.
Riesgos identificados	- Falta u omisión de requisitos clave para el proyecto, debido a la falta de un análisis y diseño detallado de las necesidades y expectativas del área usuaria. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto.
Plazo estimado	3 meses
Costo estimado	S/ 37,500.00

1.2. Mejoras a la plataforma ContacTek SisGestion

Código	PGD02	
Nombre del proyecto	Mejoras a la plataforma ContacTek SisGestion	
Principal área interesada	Dirección de Usuarios	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Dirección de Usuarios
	Externos	Prestadores y ciudadanos
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	7/48

Problemática identificada	Actualmente, el registro y seguimiento de las asistencias técnicas en las consultas públicas de prestadores, los foros de avances en la gestión de la SUNASS con grupos de interés, y las asistencias técnicas a los consejos de usuarios en la ejecución de sus planes, se vienen realizando de manera manual lo cual dificulta el correcto seguimiento de dichas actividades.
Alcance	Incorporación de módulos a la plataforma ContacTek SisGestion para uso de la DU y las ODS: a) módulo de consultas públicas (para el seguimiento de actividades de asistencia técnica a prestadores en la implementación de sus planes de consultas públicas), b) módulo de foros de avances con grupos de interés (para el seguimiento de actividades de foro realizadas sobre la gestión de la SUNASS y su impacto en la calidad de los servicios de saneamiento) y c) módulo de consejo de usuarios (para el seguimiento de actividades de soporte a consejos de usuarios en la implementación de sus planes de consejo de usuarios). Los módulos deben permitir registrar: a) planes anuales de actividades, b) registro de las actividades ejecutadas, c) evidencias de las actividades ejecutadas, d) reportes de las actividades ejecutadas y e) entre otras. Asimismo, la plataforma ContacTek SisGestion debe permitir la carga automática de datos personales básicos (nombres y apellidos) de un ciudadano cuando se ingresa su número de documento de identidad en los formularios de registro de orientaciones u otros.
Beneficios	- Mejoras en la coordinación y colaboración entre la DU, las ODS y otras entidades involucradas en la mejora de los servicios de saneamiento. - Optimización del proceso de seguimiento de las asistencias técnicas.
Riesgos identificados	- Pérdida de personal clave para el proyecto, debido al cambio de prioridades o modificaciones contractuales del personal. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto.
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 43,000.00

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v1.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

1.3. Sistema de Gestión de Reclamos de las EPS

Código	PGD03	
Nombre del proyecto	Sistema de Gestión de Reclamos de las EPS	
Principal área interesada	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento - TRASS	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento
	Externos	MVCS, Organismo Técnico de la Administración de Servicios (OTASS), Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento EPS y ciudadanos.
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Se han identificado las siguientes deficiencias en las EPS: a) Diversas plataformas tecnológicas b) No responden a las necesidades actuales requeridas por los usuarios c) Infraestructura tecnológica precaria que dificultaría la continuidad operativa de los sistemas d) Precaria integración entre los sistemas comerciales y operacionales en las EPS e) Dificultad al no conocer la trazabilidad en línea de un expediente de reclamos f) Limitaciones para el mantenimiento evolutivo de plataformas tecnológicas g) Problemas para conciliar los expedientes de 1ra y 2da instancia h) Bajo nivel de satisfacción de los usuarios de las EPS.	
Alcance	Diseño, construcción, pruebas e implementación del Sistema de Gestión de Reclamos de las EPS que atienda los reclamos de primera y segunda instancia que colocan los usuarios ante las empresas prestadoras. El sistema será utilizado por los usuarios de los servicios de saneamiento, las EPS a nivel nacional y la SUNASS de acuerdo con su competencia.	

	El proyecto incluirá, entre otras, las siguientes actividades: a) realizar la planificación y gestión del servicio, b) configuración de la infraestructura tecnológica que soportará el sistema, c) implementación del sistema en la SUNASS y las EPS (incluye la configuración, parametrización y carga de datos inicial para la puesta en producción del sistema) y d) capacitación técnica y funcional al personal de la SUNASS y de las EPS.
Beneficios	- Fortalecimiento de la capacidad de gestión de la información de las EPS con el diseño e implementación de una plataforma tecnológica de atención de reclamos, recursos, quejas e información, de acceso simultáneo tanto por parte de los usuarios, las EPS y la SUNASS, cada una de acuerdo con su competencia.
Riesgos identificados	- Cambios en la necesidad del área usuaria, causaría variación en el alcance del proyecto. - Si los actores principales no cuentan con disponibilidad, causaría retraso en las actividades del proyecto que requieran su participación. - Si el equipo del proyecto de la OTI es asignado a otras actividades durante su ejecución, se retrasará la entrega de la aplicación. - Retrasos en los procesos de contratación.
Plazo estimado	12 meses
Costo estimado	S/ 1,140,000.00

1.4. Implementación de solución de registro académico para el programa de extensión universitaria

Código	PGD04	
Nombre del proyecto	Implementación de solución de registro académico para el programa de extensión universitaria	
Principal área interesada	Dirección de Políticas y Normas	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Dirección de Políticas y Normas
	Externos	Estudiantes de últimos ciclos y egresados
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna

ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	10/48

	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	La gestión de las actividades que conforman la ejecución del programa de extensión universitaria se viene realizando de manera manual lo cual dificulta una administración efectiva y centralizada de la información y documentación generada por el programa.	
Alcance	La solución debe permitir: a) registro, modificación y seguimiento del plan de actividades académicas, b) inscripción, c) evaluación de admisión, d) matrícula, e) registro de estudiantes, f) registro de pruebas de entrada y salida, g) registro de encuestas de satisfacción, h) registro de listas de asistencia, i) registro de notas, j) registro de constancias de participación o aprobación, k) reportes personalizables de las actividades académicas y de los estudiantes y l) entre otras.	
Beneficios	- Centralización de la información y documentación del programa de extensión universitaria. - Facilitación del seguimiento y control de actividades académicas. - Optimización del tiempo y recursos del personal administrativo.	
Riesgos identificados	- Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Falta u omisión de requisitos clave para el proyecto, debido a la falta de un análisis detallado de las necesidades del área usuaria. - Disminución de la calidad del producto final, debido a carencias en la experiencia necesaria del personal para gestionar el alcance del producto.	
Plazo estimado	8 meses	
Costo estimado	S/ 80,000.00	

1.5. Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos ante Desastres (GRD) Fases de implementación 2 y 3

Código	PGD05	
Nombre del proyecto	Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos ante Desastres (GRD) Fases de implementación 2 y 3	
Principal área interesada	Dirección de Ámbito de la Prestación	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Dirección de Ámbito de la Prestación y ODS
	Externos	Prestadores
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	No se cuenta con información oportuna sobre el desarrollo de las actividades de las ODS en la asistencia técnica en GRD y ACC, que permita evaluar el avance de las tareas del POI y mejorar el proceso de asistencia técnica.	
Alcance	El sistema debe contar con las siguientes funcionalidades: a) elaboración del plan de asistencia técnica b) desarrollo de asistencias técnicas (1. evaluación y riesgos de acuerdo con el plan, 2. identificación y priorización de medidas de control de riesgos para el PMO y 3. de acuerdo con el requerimiento de la EPS según su estudio tarifario), c) reporte de avances de la ejecución del plan de asistencia técnica y d) entre otras.	
Beneficios	- Optimización del control de las actividades llevadas a cabo por las ODS. - Centralización y consolidación de la información referente al desarrollo de las asistencias técnicas. - Mejoras en la elaboración y ejecución de los planes de asistencia.	
Riesgos identificados	- Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto.	



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	12/48

	- Falta u omisión de requisitos clave para el proyecto, debido a la falta de un análisis y diseño detallado de las necesidades y expectativas del área usuaria.
Plazo estimado	8 meses
Costo estimado	S/ 60,000.00

1.6. Implementación de solución para reforzar la capacitación en fiscalización usando tecnologías emergentes

Código	PGD06	
Nombre del proyecto	Implementación de solución para reforzar la capacitación en fiscalización usando tecnologías emergentes	
Principal área interesada	Dirección de Fiscalización	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Dirección de Fiscalización
	Externos	Prestadores
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	La capacitación en fiscalización enfrenta dificultades, como la complejidad de los procedimientos y la operación de equipos de medición, así como la dificultad de acceder a entornos de fiscalización reales para el entrenamiento del personal.	
Alcance	Implementación de solución para reforzar la capacitación en fiscalización usando tecnologías emergentes (realidad aumentada y/o realidad virtual - RA/RV) que permita capacitar al personal de la SUNASS o terceros fiscalizadores a través de: a) generación de simulaciones interactivas de los procedimientos de fiscalización (por ejemplo, una simulación que guíe a los fiscalizadores a través de los pasos para inspeccionar una PTAP o PTAR con instrucciones o animaciones virtuales que van apareciendo sobre la planta,	

	facilitando una comprensión más profunda del procedimiento) y b) generación de simulaciones interactivas de la operación de equipos de medición para fiscalización (por ejemplo, aprender a operar equipos de medición de presión y continuidad con instrucciones o animaciones virtuales que van apareciendo sobre los equipos reales, ayudando a reducir errores y mejorando la precisión), sin necesidad de estar físicamente presentes en los ambientes donde se realizan las fiscalizaciones.
Beneficios	- Mejora de la comprensión y precisión en los procedimientos de fiscalización. - Facilita la práctica realista sin necesidad de estar físicamente presentes en los sitios de fiscalización. - Capacitación remota, eliminando la necesidad de desplazamientos costosos. - Reducción de riesgos y costos asociados con la capacitación práctica tradicional.
Riesgos identificados	- Disminución de la calidad del producto final, debido a carencias en la experiencia necesaria del personal para gestionar el alcance del producto. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto.
Plazo estimado	12 meses
Costo estimado	S/ 150,000.00

1.7. Mejoras al sistema Morea para datos de equipos data logger

Código	PGD07	
Nombre del proyecto	Mejoras al sistema Morea para datos de equipos data logger	
Principal área interesada	Dirección de Ámbito de Prestación	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Dirección de Ámbito de Prestación / Dirección de Fiscalización
	Externos	Prestadores
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos

Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Los datos recopilados por los equipos Data logger son almacenados y procesados en un sistema, quedando pendiente el análisis de estos datos que llevaría a una evaluación eficaz de los servicios de saneamiento prestados en las áreas de interés. Asimismo, se implementarán nuevos equipos data logger debiendo integrarse estas nuevas fuentes de datos al sistema actual.	
Alcance	Incorporación de las siguientes funcionalidades al sistema Morea: a) integración con fuentes de datos para nuevos equipos data logger, b) visualización de datos en tiempo real con gráficos, mapas y otras herramientas visuales que faciliten la interpretación de los datos, c) análisis estadísticos y tendencias basadas en los datos históricos y actuales, d) filtrado y búsqueda avanzada de datos, e) alertas y notificaciones sobre anomalías o eventos críticos identificados en los datos, f) generación de reportes automatizados y g) entre otras.	
Beneficios	- Mejora en la toma de decisiones gracias a la visualización en tiempo real de datos mediante gráficos y mapas. - Identificación de patrones y tendencias a través de análisis estadísticos de datos históricos y actuales. - Mayor capacidad para explorar y analizar datos mediante funciones avanzadas de filtrado y búsqueda.	
Riesgos identificados	- Disminución de la calidad del producto final, debido a carencias en la experiencia necesaria del personal para gestionar el alcance del producto. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Errores en la estimación de tiempos, debido a subestimaciones durante la planificación.	
Plazo estimado	12 meses	
Costo estimado	S/ 120,000.00	

1.8. Implementación del Sistema Único de Información

Código	PGD08	
Nombre del proyecto	Implementación del Sistema Único de Información	
Principal área interesada	Dirección de Regulación Tarifaria	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Dirección de Regulación Tarifaria
	Externos	Prestadores
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Actualmente, los datos relacionados con los servicios de saneamiento se recopilan y gestionan de manera dispersa, lo que dificulta la toma de decisiones basada en datos integrados y actualizados. La información clave, como tarifas, volumen de agua producida y número de usuarios, puede no estar actualizada o ser incompleta, afectando la capacidad de SUNASS para monitorear y regular eficientemente. No existe un mecanismo uniforme para medir el cumplimiento de metas de gestión ni para evaluar la eficiencia y eficacia de las Unidades de Gestión Municipal. Los reajustes automáticos y los reportes detallados no se realizan de manera sistemática, lo que aumenta la carga administrativa y el riesgo de errores humanos. Los prestadores pueden enviar información con formatos diferentes, lo que genera problemas para consolidar y procesar los datos de manera uniforme.	
Alcance	El sistema deberá permitir la recolección y procesamiento de la siguiente información de los prestadores (Unidades de Gestión Municipal): a) tarifas y estructura tarifaria de los servicios de saneamiento, b) reajustes automáticos aplicados a las tarifas de los servicios de saneamiento y los costos máximos de las unidades de medida de las actividades requeridas para la prestación de los servicios colaterales, c) reporte detallado de ingresos y costos de las actividades para la prestación de los servicios de saneamiento, d) reporte de cumplimiento de metas de gestión, e) Número de usuarios según clase o categoría y servicio brindado, f) producción de agua potable en m3, g) volumen facturado de agua potable en m, h) volumen tratado de aguas residuales en m3, i) número de	



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	16/48

	conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario, así como su respectivo estado (activa o inactiva), j) número de trabajadores dedicados exclusivamente a labores relacionadas con la prestación de los servicios de saneamiento y k) número de reclamos y solicitudes de atención de problemas recibidos.
Beneficios	- Acceso único a datos integrados y actualizados de los prestadores, mejorando la transparencia y facilitando la toma de decisiones basada en evidencia. - La inclusión de mecanismos para registrar reajustes automáticos y generar reportes reducirá la carga administrativa, disminuyendo errores y aumentando la eficiencia. - Disponibilidad de datos consistentes sobre tarifas, costos, ingresos y metas que permitan a SUNASS optimizar la regulación y proponer políticas más efectivas. - Con datos centralizados y estructurados, será más sencillo realizar análisis estadísticos y estudios de tendencias que benefician la gestión a largo plazo. - Capacidad de monitorear indicadores clave de desempeño en tiempo real, permitiendo una respuesta más rápida ante problemas o desviaciones.
Riesgos identificados	- Los prestadores podrían mostrar resistencia al uso del nuevo sistema debido a la curva de aprendizaje o cambios en sus procesos actuales. - Escalabilidad: El sistema debe ser diseñado para manejar un gran volumen de datos y crecer junto con las necesidades regulatorias futuras. - La centralización de datos sensibles aumenta el riesgo de ciberataques o fugas de información si no se implementan medidas de seguridad adecuadas. - Disminución de la calidad del producto final, debido a carencias en la experiencia necesaria del personal para gestionar el alcance del producto. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Errores en la estimación de tiempos, debido a subestimaciones durante la planificación.
Plazo estimado	7 meses
Costo estimado	S/ 180,000.00

1.9. Creación del sistema integrado de información para la regulación de los servicios de saneamiento

Código	PGD09	
Nombre del proyecto	Creación del sistema integrado de información para la regulación de los servicios de saneamiento	
Principal área interesada	DF / DS / TRASS / DAP / DRT / DPN / DU / DU / OAJ / OAF	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	MVCS, Organismo Técnico de la Administración de Servicios (OTASS), y prestadores.
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Inadecuado servicio de gestión y control de los procesos operativos de la SUNASS: gestión de usuarios, gestión normativa, gestión para determinar las áreas de prestación, gestión de regulación económica, gestión de fiscalización, gestión sancionadora, gestión de solución de recursos de apelación y gestión de emisión de autorizaciones e informes especializados.	
Alcance	El proyecto PIP “Creación del sistema integrado de información para la regulación de los servicios de saneamiento” (CUI 2513524) actualmente se encuentra en ejecución e incluye los siguientes componentes y acciones: Componente 1: Eficiente producción y distribución de información que soporten los procesos operacionales - Estandarización de procedimientos para el intercambio de datos. - Desarrollo y puesta en marcha de soluciones tecnológicas para la consulta de información y datos de los procesos operacionales de SUNASS. Componente 2: Adecuada plataforma tecnológica - Optimización de las capacidades tecnológicas e implementación de infraestructura de Data Center. - Implementación de herramientas informáticas (software) para el Procesamiento de información (integración y análisis). Dentro de las actividades del proyecto, se va a iniciar la elaboración del documento técnico de propuesta del diseño del sistema	

	integrado bajo una arquitectura TOGAF (negocio, datos, aplicaciones, infraestructura) y del documento equivalente del PIP (fábrica de software y mejora de infraestructura de TI). El proyecto considera los siguientes procesos: Gestión de sanciones, Gestión de la fiscalización, Gestión de regulación económica, Gestión para determinar las áreas de prestación, Gestión de usuarios, Gestión de Solución de Recursos de Apelación, Gestión Normativa y Emisión de autorizaciones e informes especializados. Dentro de las funcionalidades del sistema se debería considerar: a) automatización de precarga de datos desde las fichas de caracterización, b) automatización de generación de reporte de saldos de fondos de reserva de prestadores, c) gestión de fiscalización, d) dashboard de gestión de fiscalización, e) alertas a prestadores para requerimientos de información, f) consulta de información para toma de decisiones de fiscalización basado en tecnologías emergentes, g) consulta de información para procesos regulatorios basado en tecnologías emergentes, h) WorkFlow para los procesos de elaboración de estudios tarifarios, solicitudes de modificación de programas de inversión y otras solicitudes, i) aplicativo móvil de asistencias técnicas, j) gestión de sanciones, k) dashboard de gestión de sanciones, l) automatización de elaboración preliminar de informes de la DS basada en tecnologías emergentes, m) alertas a prestadores para acogimiento al beneficio de pronto pago de multas, n) automatización de ETL de interacciones con ciudadanos y administrados, o) automatización de generación de reportes estándar de las interacciones con ciudadanos y administrados, p) asistente Virtual multicanal basado en inteligencia artificial, q) consulta de información para opiniones sobre apelaciones de PAS, medidas correctivas e impugnaciones sobre procesos regulatorios, r) automatización de generación preliminar de proyectos de resoluciones basada en tecnologías emergentes, s) dashboard de gestión de reclamos y quejas, t) automatización de actualización del plazo y registro de suministro asociados a un expediente cuando se copia del SIGED al SISTRAM, u) carga masiva de archivos de actas desde una carpeta compartida para su registro en el SISTRAM, v) consulta de información para investigaciones basado en tecnologías emergentes, w) módulo web de registro y consulta para prestadores, x) módulo web de registro y consulta para usuarios de servicios de saneamiento e y) entre otros.
Beneficios	- Adecuada articulación de las bases de datos. - Herramientas apropiadas para procesar y difundir la información. - Infraestructura tecnológica idónea para la producción y análisis de la información.
Riesgos identificados	- Cambios en la necesidad del área usuaria, causaría variación en el alcance del proyecto. - Si el área usuaria no cuenta con disponibilidad, causaría retraso en las actividades del proyecto que requieran su participación.



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	19/48

	- Si el equipo del proyecto de la OTI es asignado a otras actividades durante su ejecución, se retrasará la entrega de la aplicación. - Disminución de la calidad del producto final, debido a carencias en la experiencia necesaria del personal para gestionar el alcance del producto.
Plazo estimado	39 meses
Costo estimado	S/ 5'261,611.57

1.10. Sistema de información integrado entre prestadores urbanos y rurales incluyendo sistema de información de contabilidad regulatoria (MVCS, OTASS, SUNASS)

Código	PGD10	
Nombre del proyecto	Sistema de información integrado entre prestadores urbanos y rurales incluyendo sistema de información de contabilidad regulatoria (MVCS, OTASS, SUNASS)	
Principal área interesada	Dirección de Fiscalización/Dirección de Regulación Tarifaria	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Direcciones de línea y ODS.
	Externos	MVCS, Organismo Técnico de la Administración de Servicios (OTASS), y las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento EPS
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Se han identificado las siguientes deficiencias en las EPS: a) Diversas plataformas tecnológicas b) No responden a las necesidades actuales requeridas por los usuarios c) Limitada Infraestructura tecnológica en las pequeñas ciudades y ámbito rural d) Precaria	

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v1.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

	integración de información de las EPS para el consumo de las áreas misionales de SUNASS e) Limitaciones para el mantenimiento evolutivo de los sistemas actuales f) Dificultad para la gestión y seguimiento de las áreas de SUNASS g) Inconvenientes en consolidar información relevante para el sector h) No contar con información oportuna para detectar deficiencias en la prestación del servicio de saneamiento.
Alcance	El proyecto “Sistema de información integrado entre prestadores urbanos y rurales incluyendo sistema de información de contabilidad regulatoria (MVCS, OTASS, SUNASS)”, tuvo una etapa inicial de consultoría, para la elaboración del diagnóstico y la propuesta de diseño del sistema, el cual se ha nombrado como “Sistema de Transferencia de Información de Prestadores” – STIP. Producto de la revisión de la propuesta del diseño, se identificaron 71 requerimientos funcionales que deberán ser revisados y elaborados durante la etapa preoperativa del proceso de implementación, los cuales han sido clasificados en dos grupos: El primero, corresponde a la actualización de 26 de casos de uso Preexistentes, y el segundo, corresponde a la elaboración de 28 nuevos casos de uso, para nuevos requerimientos complementarios al diseño inicial de la propuesta de solución. Estos nuevos requerimientos, deberán ser elaborados en una Etapa Preoperativa de 3 meses, previa al periodo de implementación del sistema. El proyecto considera los siguientes módulos: Gestión de Información Comercial, Gestión de Información Financiera, Gestión de Información Operacional, Gestión de Información de Calidad de Agua, Gestión de Información de Variables de Gestión, Gestión de Tablas Maestras y Gestión de Información de Regulación Tarifaria.
Beneficios	- Fortalecimiento de las capacidades de SUNASS optimizando y formalizando los procesos de captura, validación y explotación de información con un soporte normativo adecuado contando con información estandarizada. - Establecimiento de un único medio de transferencia de datos ante los prestadores, generando información íntegra, confiable y actualizada. Dicha información será facilitada a todo el sector agua y saneamiento, y demás entidades del estado, mediante la implementación de mecanismos de interoperabilidad, de manera que se pueda acceder a la información de forma confiable, segura y rápida para la implementación de acciones, políticas y demás instrumentos en cumplimiento del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, artículo 79, apartado 6.
Riesgos identificados	- Variación en el alcance del proyecto, debido a cambios en la necesidad del área usuaria,. - Retrasos en las actividades del proyecto que requieran su participación de los actores, debido a límites de disponibilidad.



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	21/48

	- Retrasos en la entrega de la aplicación, debido a la asignación de actividades adicionales al equipo de la OTI durante la ejecución. - Retrasos en los procesos de contratación. - Cambios en las regulaciones o normativas que afectan los requisitos o la viabilidad del proyecto, debido a la evolución del entorno legal o a cambios en las políticas.
Plazo estimado	15 meses
Costo estimado	S/ 2,448,500.00

1.11. Implementación de solución de alertas

Código	PGD11	
Nombre del proyecto	Implementación de solución de alertas	
Principal área interesada	SUNASS	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Actualmente, se tienen dificultades para la configuración de alertas específicas según eventos relevantes, lo cual facilitaría una respuesta rápida y efectiva ante el evento, así como, brindaría la capacidad de mantener a los usuarios informados y preparados ante los diversos eventos.	

ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	22/48

Alcance	La solución debe contar con las siguientes funcionalidades: a) configuración de alertas personalizables según eventos, b) gestión de suscripciones a alertas, c) programación de alertas (alerta de próximo evento, alerta de inicio de evento, alerta de retraso de evento, entre otros), d) mantenimiento de histórico de alertas y e) entre otras. Esta solución puede ser usada para: a) alertas al personal de plazo de revisión de documentos internos, b) alertas al personal de plazo de inicio / fin y preparación de evidencia para seguimiento de convenios de cooperación internacional o interinstitucional, c) alertas al personal de postulación a becas vinculadas a la cooperación internacional, d) alertas al personal para presentación de declaración jurada de intereses, e) alertas al personal para la publicación de información en el portal de transparencia estándar, f) alertas al personal de plazo de atención y carga de evidencias de solicitudes de acceso a la información pública, g) alertas al personal de plazo de elaboración de documentos de fiscalización, sanciones y apelaciones (informes, actas, resoluciones, entre otros), h) alertas al personal de pagos recurrentes a realizar por la OAF-UT, i) alertas al personal del llenado de encuestas de capacitación y del cuestionario de evaluación de la aplicación, j) alertas al personal de vencimiento de contratos de seguro y días transcurridos de descanso médico para solicitar subsidio, k) alertas a la OAJ y GG para la atención de las solicitudes de defensa legal o asesoría de los servidores y exservidores civiles de la SUNASS, l) alertas al personal de actualizaciones o nuevas publicaciones de normas relevantes para las unidades orgánicas, m) alertas al personal de plazo de reporte de actividades y n) entre otras.
Beneficios	- Gestión más eficiente del tiempo - Soporte para el cumplimiento de los requisitos legales. - Eficiencia en la gestión de solicitudes de acceso a la información pública.
Riesgos identificados	- Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Problemas de comunicación interna o externa, debido a una coordinación deficiente entre los miembros del equipo y las partes interesadas. - Errores en la estimación de tiempos, debido a subestimaciones durante la planificación.
Plazo estimado	8 meses
Costo estimado	S/ 60,000.00



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	23/48

1.12. Automatización de tareas basada en tecnologías emergentes

Código	PGD12	
Nombre del proyecto	Automatización de tareas basada en tecnologías emergentes	
Principal área interesada	SUNASS	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Oficina de Administración y Finanzas
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	La ejecución de tareas manuales y repetitivas en varias áreas resulta en una pérdida de tiempo y recursos significativo. Esto no solo impacta negativamente en la productividad, sino también en la calidad de la información producida, lo que a su vez puede tener repercusiones en la toma de decisiones y en la eficiencia de los procesos internos.	
Alcance	La automatización se realizará sobre actividades de los procesos de soporte, tales como: a) ejecución de tareas contables (generación de consolidación por cuenta contable con la información extraída del SIAF en Excel para la preparación de estados financieros, generación automática de registro de compras y ventas con la información extraída del SIGA - MEF y SIAF en Excel para la presentación de libros electrónicos y generación automática de reporte de viáticos con la información extraída del SIGA - MEF y SIAF en Excel para la publicación en el portal de transparencia), b) elaboración de versión inicial de términos de referencia de compras recurrentes, c) elaboración de reportes de mensajes de correo electrónico a las cuentas institucionales, d) generación y envío por correo electrónico de reportes estándar de indicadores de asistencia de personal para las unidades orgánicas y e) entre otras.	
Beneficios	- Aumento de la eficiencia operativa.	

	- Reducción de errores humanos. - Mejora en la calidad de los datos. - Mayor agilidad en la generación de informes. - Optimización de recursos y reducción de costos operativos.
Riesgos identificados	- Pérdida de personal clave para el proyecto, debido al cambio de prioridades o modificaciones contractuales del personal. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto.
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 160,000.00

1.13. Implementación de sitio web del sistema integrado de gestión en la intranet institucional

Código	PGD13	
Nombre del proyecto	Implementación de sitio web del sistema integrado de gestión en la intranet institucional	
Principal área interesada	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	25/48

Problemática identificada	Se tiene información relevante relacionada al sistema integrado de gestión que debe ser compartida con el resto de los usuarios a través de la intranet institucional, la cual es administrada por la OCII y no directamente por la OPPM. Este portal carece de opciones para publicar eventos (auditorías, revisiones, actividades de operación, etc.) y opciones de registro y seguimiento de actividades de los sistemas de gestión.
Alcance	El sitio web deberá contar con las siguientes funcionalidades: a) registro de contenido (documentos, imágenes, videos y cualquier otro tipo de archivo relevante), b) generación de subsitios para los diferentes sistemas de gestión, c) creación de listas personalizadas para gestionar datos, como no conformidades, acciones correctivas, registros de auditoría, etc., d) gestión de flujos de trabajo para seguimiento de actividades del sistema integrado de gestión, e) búsqueda avanzada de documentos, f) creación de paneles e informes interactivos (programación de auditorías, seguimiento de acciones correctivas y mejoras, etc.), g) publicación de materiales de capacitación y concientización y h) entre otras. Este sitio web reemplazaría al SGI en la intranet institucional.
Beneficios	- Facilidad en la búsqueda de documentación relacionada al sistema integrado de gestión. - Mejoras en la visualización de datos gracias a la creación de paneles e informes interactivos. - Fomento del aprendizaje y la capacitación mediante la publicación de materiales. - Comunicación oportuna de las actividades del sistema integrado de gestión.
Riesgos identificados	- Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto. - Falta u omisión de requisitos clave para el proyecto, debido a la falta de un análisis y diseño detallado de las necesidades y expectativas del área usuaria.
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 60,000.00

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v1.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

1.14. Implementación de solución integral de riesgos

Código	PGD14	
Nombre del proyecto	Implementación de solución de sistema integrado de gestión y de riesgos	
Principal área interesada	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Se tienen implementados los sistemas de gestión de calidad, antisoborno y seguridad de la información dentro de la SUNASS, cada uno de ellos contienen actividades que deben ser ejecutadas de manera óptima por las distintas unidades orgánicas para mantener el cumplimiento de cada uno. Actualmente, las actividades que conforman cada sistema de gestión son ejecutadas de manera manual lo cual dificulta el registro y seguimiento de estas actividades, así como la gestión integrada de estos sistemas. Asimismo, hay otros sistemas de gestión que tienen la misma problemática (sistemas de integridad, control interno, continuidad operativa y seguridad y salud en el trabajo). Sumado al uso de formularios elaborados en Microsoft 365 (Power BI y Forms). La presencia de diversos tipos de riesgos puede provocar interrupciones en los procesos operativos, reduciendo la eficiencia y la productividad de la SUNASS generando pérdidas de tiempo y recursos. Actualmente, no se tiene una metodología centralizada para la gestión de los riesgos, ni un sistema que permita registrar y abordar adecuadamente el tratamiento de los riesgos identificados de una manera integrada.	
Alcance	La solución tendrá como alcance los siguientes sistemas: Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Antisoborno, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Sistema de Gestión de Cumplimiento (integridad y control interno). Asimismo, deberá contar con las siguientes funcionalidades: a) gestión documental, b)	



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	27/48

	gestión de planes de acción para la adecuación / cumplimiento (acciones, fechas, recursos, responsables, etc.), c) carga de evidencias de cumplimiento de adecuación / cumplimiento, d) gestión de riesgos y oportunidades, e) gestión de objetivos e indicadores, f) gestión de no conformidades y oportunidades de mejora, g) gestión de auditorías, h) gestión de revisiones por la dirección, i) control de productos y servicios no conformes, j) gestión de satisfacción del cliente, k) gestión de controles para el tratamiento de riesgos identificados, l) registro de denuncias y m) entre otras. La solución deberá contar con las siguientes funcionalidades: a) configuración de metodologías de riesgos, b) registro de riesgos, c) categorización y clasificación de riesgos, d) análisis y evaluación de riesgos, e) tratamiento de riesgos, f) seguimiento de riesgos, g) análisis de tendencias de riesgos, h) generación de reportes de riesgos, i) gestión de controles para el tratamiento de riesgos identificados, j) gestión de incidentes de riesgos (cuando se materializan los riesgos) y k) entre otras. Esta solución debería estar integrada con la solución de sistema integrado de gestión propuesta o ser parte de esta.
Beneficios	- Tratamiento efectivo de riesgos identificados. - Análisis de tendencias de riesgos identificados. - Gestión centralizada e integral de los riesgos institucionales.
Riesgos identificados	- Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Problemas de comunicación interna o externa, debido a una coordinación deficiente entre los miembros del equipo y las partes interesadas.
Plazo estimado	24 meses
Costo estimado	S/ 270,000.00

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v1.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

1.15. Implementación de solución de gestión del conocimiento basado en inteligencia artificial

Código	PGD15	
Nombre del proyecto	Implementación de solución de gestión del conocimiento basado en inteligencia artificial	
Principal área interesada	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización / Oficina de Asesoría Jurídica / Dirección de Usuarios	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Actualmente, se tienen dificultades en la búsqueda de conocimiento relevante para las unidades orgánicas lo que ocasiona la duplicación de esfuerzos al volver a generar este conocimiento o la no consideración de este conocimiento dentro de los procesos ejecutados, asimismo no se cuenta con un esquema predefinido para el etiquetado y organización del conocimiento que facilite su búsqueda y acceso.	
Alcance	La solución deberá contar con las siguientes funcionalidades: a) captura de conocimiento (documentos, imágenes, videos y cualquier otro tipo de archivo relevante), b) búsqueda avanzada (por palabras clave, autores, fecha, tipo de contenido y otros filtros), c) indexación automática, d) etiquetado y categorización, e) gestión de metadatos descriptivos para mejorar la búsqueda y organización de los contenidos, f) control de versiones, g) seguimiento, análisis y reporte del uso del conocimiento, h) uso de algoritmos para recomendar contenidos relevantes a los usuarios basándose en sus intereses y comportamientos previos e i) entre otras. Esta solución debe usar inteligencia artificial para búsqueda avanzada a través de lenguaje natural haciendo que las búsquedas sean más intuitivas y precisas.	
Beneficios	- Mejora de la eficiencia operativa.	

	- Acceso a las fuentes de conocimiento relevante para el desempeño de actividades. - Incremento de la agilidad en los procesos internos. - Fortalecimiento de la colaboración y el intercambio de conocimientos.
Riesgos identificados	- Pérdida de personal clave para el proyecto, debido al cambio de prioridades o modificaciones contractuales. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Disminución de la calidad del producto final, debido a carencias en la experiencia necesaria del personal para gestionar el alcance del producto.
Plazo estimado	24 meses
Costo estimado	S/ 140,000.00

1.16. Implementación de solución de formulación del POI multianual

Código	PGD16	
Nombre del proyecto	Implementación de solución de formulación del POI multianual	
Principal área interesada	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS

ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	30/48

Problemática identificada	La formulación del Plan Operativo Institucional demanda tiempo y recursos significativos, adicionalmente, su formulación se viene realizando de manera manual con la información preparada por las distintas unidades orgánicas lo cual puede llevar a una mayor propensión a errores que dificultan la eficiencia del proceso de formulación. Asimismo, las modificaciones de las actividades y partidas asociadas al plan muchas veces no son comunicadas a la OPPM, para su registro y seguimiento centralizado.
Alcance	La solución deberá contar con las siguientes funcionalidades: a) registro de necesidades por parte de órganos / unidades orgánicas incluyendo las actividades y partidas presupuestales genéricas y específicas asociadas con validaciones (1. diferencias en la suma de valores mensuales versus el valor anual a nivel de necesidades e inversiones, 2. errores en asignación de partidas genéricas y específicas, 3. omisión de partidas de gasto fijo tales como luz, agua, estacionamiento, etc., 4. omisión de partidas de personal, 5. errores en montos de personal y 6. entre otras), b) registro de modificaciones de actividades y partidas presupuestales asociadas, así como gastos de órganos / unidades orgánicas con validaciones (1. diferencias con el registro en el aplicativo del CEPLAN, 2. diferencias con el registro del PIA o PIM en el SIAF y 3. entre otras), c) generación del POI multianual (objetivos, acciones, actividades operativas e inversiones [programación física, programación de costeo, programación financiera, etc.], entre otros componentes), d) control de versiones del POI multianual ante modificaciones, e) generación de registro de necesidades del POI multianual para la Unidad de Abastecimiento, f) generación de registro de presupuesto del POI multianual para la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y g) entre otras.
Beneficios	- Ahorro significativo de tiempo y recursos en la formulación del POI. - Mayor precisión y coherencia en la formulación, así como en las modificaciones de actividades y partidas del POI.
Riesgos identificados	- Disminución de la calidad del producto final, debido a carencias en la experiencia necesaria del personal para gestionar el alcance del producto. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto.
Plazo estimado	12 meses
Costo estimado	S/ 120,000.00

1.17. Implementación de solución de Asistente Virtual basado en inteligencia artificial para la mesa de ayuda

Código	PGD17	
Nombre del proyecto	Implementación de solución de Asistente Virtual basado en inteligencia artificial para la mesa de ayuda	
Principal área interesada	Oficina de Tecnologías de Información	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	La mesa de ayuda es el punto de contacto entre los usuarios y los responsables del soporte informático. Sin embargo, la sobrecarga de consultas, problemas y requerimientos ingresados por los usuarios a menudo sobrecarga al personal asignado, consumiendo recursos valiosos y tiempo que podrían destinarse a resolver temas más complejos. Asimismo, no se hace una revisión de las respuestas anteriores a las consultas y problemas cuando estos se presentan de nuevo.	
Alcance	La solución debe contar con las siguientes funcionalidades: a) gestión de usuarios, b) gestión de asesores humanos (para asignarle una interacción), c) comprensión del lenguaje natural, d) entrenamiento y aprendizaje continuo (incidencias y problemas frecuentes y soluciones, interacciones nuevas y antiguas, etc.), e) reasignación de interacción al asesor humano correspondiente, f) integración con el sistema de mesa de ayuda a través de APIs o servicios web para realizar consultas, g) balanceo de colas de interacciones, h) encuestas de usuarios, i) disponibilidad 24x7 y tiempo de respuesta inmediato, j) dashboard de interacciones, usuarios, asesores, etc. y k) entre otras.	
Beneficios	- Mejora de la eficiencia al reducir la carga de trabajo del personal de la mesa de ayuda. - Aumento de la velocidad de respuesta a consultas comunes de los usuarios.	



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	32/48

	- Liberación de recursos para abordar tareas más especializadas y de mayor prioridad. - Disminución del tiempo de inactividad al resolver problemas de manera más rápida.
Riesgos identificados	- Pérdida de personal clave para el proyecto, debido al cambio de prioridades o modificaciones contractuales del personal. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto.
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 100,000.00

1.18. Interoperabilidad de datos comerciales con OTASS

Código	PGD18	
Nombre del proyecto	Interoperabilidad de datos comerciales con OTASS	
Principal área interesada	Dirección de Usuarios	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Dirección de Usuarios
	Externos	Prestadores
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	La Dirección de Usuarios no cuenta con toda la información de la EPS necesaria para la atención de usuarios.	
Alcance	Implementación de una interfase para la interoperabilidad con los sistemas comerciales de las EPS.	
Beneficios	- Facilidades en el intercambio de datos con los sistemas comerciales de las EPS. - Simplificación de los flujos de trabajo.	

	- Transferencia precisa y oportuna entre los sistemas.
Riesgos identificados	- Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto. - Falta u omisión de requisitos clave para el proyecto, debido a la falta de un análisis y diseño detallado de las necesidades y expectativas del área usuaria.
Plazo estimado	12 meses
Costo estimado	S/ 80,000.00

1.19. Implementación de solución de autoservicio, capacitación y salud ocupacional de colaboradores

Código	PGD19	
Nombre del proyecto	Implementación de solución de autoservicio, capacitación y salud ocupacional de colaboradores	
Principal área interesada	Oficina de Administración y Finanzas / Unidad de Recursos Humanos	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Actualmente, no se cuenta con un mecanismo establecido para fomentar y realizar la actualización de los datos personales y legajo de los colaboradores. Asimismo, las solicitudes del personal con respecto a sus beneficios y trámites administrativos son gestionadas de manera manual, lo cual dificulta su control y seguimiento. Asimismo, la gestión de las actividades de capacitación	

	e inducción al personal se viene realizando de manera manual, lo cual puede provocar errores en el registro y seguimiento de estas actividades. Asimismo, el control de la documentación generada por las acciones de capacitación puede tornarse tediosa al no contar con un medio eficaz para su almacenamiento, organización y acceso. Finalmente, la información médica ocupacional administrada por la Unidad de Recursos Humanos se gestiona de forma manual, lo cual supone un riesgo debido a la posibilidad del acceso no autorizado por terceros que pueda comprometer la confidencialidad de los datos sensibles que son registrados en los exámenes médicos ocupacionales y otros similares. Asimismo, el registro de las atenciones médicas no está centralizado de manera que se pueda generar la historia médica de cada colaborador.
Alcance	La solución debe contar con las siguientes funcionalidades: Módulo de autoservicio: a) visualización y actualización de legajos de personal con documentos sustentatorios (experiencias, estudios, colegiatura, etc.), b) lanzamiento de campañas de actualización de legajos de personal, c) visualización de horas de trabajo en sobretiempo y compensaciones de horas por trabajo en sobretiempo, d) registro y autorización de solicitud de compensación por trabajo en sobretiempo, e) seguimiento del estado de la solicitud de compensación, f) alertas y notificaciones de vencimiento de plazos para horas de compensaciones por trabajo en sobretiempo, g) visualización de boletas de pago (actual y anteriores), h) registro de formato de entrega de cargo y anexos, i) llenado de formatos de compromiso a capacitaciones, j) llenado de encuestas de satisfacción de capacitaciones, k) solicitud de vacaciones, permisos y licencias, l) solicitud de préstamos, m) solicitud de actualización de datos bancarios para el depósito de su pago y CTS, n) seguimiento del estado de las solicitudes, o) consulta de horas trabajadas y asistencia, p) consulta de beneficios y compensaciones (planes de salud, seguros y compensaciones), q) consulta de capacitaciones incluyendo certificados, r) consulta de vacaciones, permisos y licencias, s) consulta de préstamos, t) consulta de datos personales, u) actualización de datos personales con documentos sustentatorios (estado civil, composición de familia, estudios, colegiatura, etc.) y v) entre otras. Los datos personales actualizados deberían migrarse automáticamente al RHplus, previa verificación de los documentos sustentatorios. Los documentos sustentatorios para la actualización de los legajos de personal deben trasladarse, previa verificación, al ambiente digital donde se almacenan. Módulo de inducción: a) registro de contenidos, b) registro y toma de pruebas, c) establecimiento de plazo para llevar la inducción, d) generación de alertas ante próximos vencimientos de plazos y e) entre otras. Módulo de capacitación: a) registro, modificación y seguimiento del Plan de Desarrollo de Personas (PDP), b) registro de inscripción a acciones de capacitación, c) registro de formatos de compromiso a las acciones de capacitación, c) registro de asistencia a las acciones de capacitación, d) registro de certificados de las acciones de capacitación, e) registro de informe o reporte de proveedor

	o entidad que brindó la acción de capacitación, f) registro de cuestionario de evaluación de la aplicación de la capacitación, g) gestión de alertas (al servidor civil sobre el llenado de la encuesta de satisfacción, al jefe directo de servidor civil para el llenado del cuestionario de evaluación de la aplicación, entre otras) y h) generación de reportes (matriz de seguimiento del PDP, ejecución mensual y anual del PDP, entre otros) e i) entre otras. Módulo de vigilancia médica ocupacional: a) registro de programación de exámenes médicos ocupacionales, b) registro de exámenes médicos ocupacionales, c) generar cargo de entrega de exámenes médicos ocupacionales, d) registro de atenciones médicas, e) visualización de historia médica, f) generar reporte de control del examen médico ocupacional y g) entre otras.
Beneficios	- Reducción en el tiempo de respuesta a solicitudes del personal. - Información actualizada sobre los datos personales, legajo y beneficios otorgados a los colaboradores. - Mayor control sobre la asistencia y horas extras de los colaboradores. - Mejora de la eficiencia en los procesos de inducción y capacitación. - Mejoras en el control y seguimiento de las capacitaciones realizadas y de la ejecución del PDP. - Mejora de la gestión de la vigilancia médico ocupacional. - Mejoras en la seguridad de los datos sensibles registrados en los exámenes médicos ocupacionales y en las atenciones médicas.
Riesgos identificados	- Pérdida de personal clave para el proyecto, debido al cambio de prioridades o modificaciones contractuales del personal. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Falta u omisión de requisitos clave para el proyecto, debido a la falta de un análisis y diseño detallado de las necesidades y expectativas del área usuaria. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto. - Problemas de comunicación interna o externa, debido a una coordinación deficiente entre los miembros del equipo y las partes interesadas.
Plazo estimado	10 meses
Costo estimado	S/ 140,000.00

1.20. Implementación del expediente electrónico

Código	PGD20	
Nombre del proyecto	Implementación del expediente electrónico	
Principal área interesada	Oficina de Administración y Finanzas / Unidad de Gestión Documentaria	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	Actualmente, no se tiene implementado el expediente electrónico según lo establecido por el reglamento de la Ley de Gobierno Digital, solo se cuenta con un expediente digital compuesto por documentos electrónicos.	
Alcance	La solución debe construirse sobre la base de la normativa existente y el expediente digital actualmente implementado, teniendo como mínimo los siguientes componentes: número o código único de identificación, índice digital, documentos electrónicos, firma del índice digital, metadatos del expediente electrónico y categorización. La aplicación del expediente electrónico, deberá tomar en cuenta la implementación del sistema integrado de información de SUNASS – Proyecto PIP2, para su desarrollo e implementación, durante o posterior a la etapa de implementación del Sistema Core PIP2.	
Beneficios	- Mejora de la eficiencia en la gestión documental. - Aumento de la productividad al facilitar el acceso a la documentación. - Fortalecimiento del cumplimiento normativo.	
Riesgos identificados	- Falta u omisión de requisitos clave para el proyecto, debido a la falta de un análisis y diseño detallado de las necesidades y expectativas del área usuaria.	



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	37/48

	- Problemas de comunicación interna o externa, debido a una coordinación deficiente entre los miembros del equipo y las partes interesadas.
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 60,000.00

1.21. Implementación de los procesos del ciclo de vida de software basados en la NTP ISO/IEC 12207:2016

Código	PGD21	
Nombre del proyecto	Implementación de los procesos del ciclo de vida de software basados en la NTP ISO/IEC 12207:2016	
Principal área interesada	Oficina de Tecnologías de Información	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Gobernanza y gestión de TI y datos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	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
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.02 Gestión institucional eficaz y con integridad en la SUNASS
Problemática identificada	La NTP ISO/IEC 12207:2016 es una norma internacional que establece un marco para los procesos del ciclo de vida del software, definiendo actividades y tareas que deben realizarse durante el desarrollo y mantenimiento del software. Actualmente la OTI no cuenta con la implementación de los procesos establecidos en esta norma, lo que evidencia una falta de control y deficiencias, entre los cuales se destacan: Desorganización y Falta de Control en el Proyecto Calidad del Software Inferior Deficiencias en la Gestión de Riesgos	



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	38/48

	Dificultades en la Comunicación y Colaboración Problemas en la Evolución y Mantenimiento del Software No Cumplimiento de buenas practicas alineadas al ISO 9001 que ya tiene SUNASS Dificultades en la Escalabilidad y Reusabilidad Falta de Aseguramiento en la Seguridad del Software
Alcance	El proyecto debe incluir las siguientes actividades: a) desarrollo del plan de implementación, b) evaluación de la situación actual de los procesos actuales del ciclo de vida del software, c) evaluación del nivel de capacidad de los procesos actuales de software en la SUNASS e identificación de brechas entre los procesos actuales y los procesos de la norma NTP ISO/IEC 12207:2016, d) documentación de los nuevos procesos necesarios para cumplir con la norma NTP ISO/IEC 12207:2016 a nivel de procesos y procedimientos y e) implementación de un piloto de los nuevos procesos en un proyecto de software seleccionado para evaluar el rendimiento de los procesos y realizar ajustes según sea necesario.
Beneficios	- Flexibilidad y Agilidad. - Reducción de la Carga Administrativa. - Simplicidad en Proyectos Pequeños. - Enfoque en Resultados Inmediatos - Reducción de la Complejidad Operativa. - Rápida Implementación de Cambios o Actualizaciones
Riesgos identificados	- Falta de Control sobre el Proceso de Desarrollo - Incremento en la Probabilidad de Errores y Defectos - Riesgo de No Cumplir con los Requisitos Legales y Regulatorios - Impacto Negativo en la Gestión de Proyectos - Riesgos en la Integración de Sistemas. - Problemas de Gestión del Ciclo de Vida del Software
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 41,000.00

1.22. Implementación del marco de gobierno de TI basado en la ISO/IEC 38500

Código	PGD22	
Nombre del proyecto	Implementación del marco de gobierno de TI basado en la ISO/IEC 38500	
Principal área interesada	Oficina de Tecnologías de Información	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Gobernanza y gestión de TI y datos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	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
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.02 Gestión institucional eficaz y con integridad en la SUNASS
Problemática identificada	En la actualidad, se carece de lineamientos y procesos documentados para la gobernanza de TI, que orienten las actuaciones del Comité de Gobierno y Transformación Digital, la Oficina de Tecnologías de Información, entre otros involucrados, lo cual optimizaría su capacidad para gestionar de manera efectiva los recursos de TI y las inversiones a realizar.	
Alcance	El proyecto debe incluir las siguientes actividades: a) desarrollo del plan de implementación, b) evaluación de la situación actual del gobierno de TI, c) evaluación del nivel de madurez del gobierno de TI de la SUNASS e identificación de brechas respecto de la norma ISO/IEC 38500, d) diseño del marco de gobierno de TI, e) documentación de los nuevos procesos necesarios para cumplir con la norma ISO/IEC 38500 a nivel de procesos, políticas y procedimientos y f) implementación de un piloto de los nuevos procesos.	
Beneficios	- Mayor eficiencia y efectividad en el gobierno y gestión de TI. - Apropiada implementación y operación de los activos de TI. - Alineamiento de las TI con las necesidades del negocio.	

	- Asignación eficiente de los recursos. - Materialización efectiva de los beneficios esperados de cada inversión en TI.
Riesgos identificados	- Problemas de comunicación interna o externa, debido a una coordinación deficiente entre los miembros del equipo y las partes interesadas. - Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto.
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 90,000.00

1.23. Implementación de un marco de gobierno y gestión de datos

Código	PGD23	
Nombre del proyecto	Implementación de un marco de gobierno y gestión de datos	
Principal área interesada	Oficina de Tecnologías de Información	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	Ciudadanos e instituciones
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Gobernanza y gestión de TI y datos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	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
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.02 Gestión institucional eficaz y con integridad en la SUNASS
Problemática identificada	Actualmente, no se cuenta con un marco de gobernanza y gestión de datos de la SUNASS, alineados al marco de gobernanza de datos del Estado Peruano, asimismo, se tiene datos e información interna que deben ser gestionados de manera óptima para una toma de decisiones informada y evitar los posibles sobrecostos en los que pueda estar inmersa la entidad al no gestionar de manera	

ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	41/48

	adecuada dichos datos. Finalmente, se dispone de información publicada en el portal de datos abiertos y portal de datos geoespaciales que deben ser gobernados para maximizar su beneficio en pro de los ciudadanos, administrados, prestadores y entidades públicas.
Alcance	Implementación de un marco de gobierno y gestión de datos que incluya: a) estrategia de datos, b) lineamientos que regulen el manejo de datos incluyendo aspectos de seguridad, privacidad, calidad y cumplimiento normativo, c) estructura organizativa (propietarios de datos, custodios de datos, comité de gobernanza de datos, etc.), d) procesos y procedimientos para el ciclo de vida completo de datos (captura, almacenamiento, archivado, eliminación, procesamiento, análisis y uso de dato), e) gestión de metadatos para facilitar la comprensión, búsqueda, integración y análisis de los datos, f) gestión de la calidad de datos, incluyendo la limpieza, estandarización, validación y verificación de datos, g) gestión de la seguridad de datos para protegerlos contra accesos no autorizados, pérdida, robo o daños, incluyendo la clasificación de datos, el control de acceso y el cifrado y h) integración e interoperabilidad entre sistemas y fuentes de datos.
Beneficios	- Mejoras en los mecanismos de gobierno y gestión de datos de la SUNASS. - Mejoras en la calidad y seguridad de los datos. - Definición de una base sólida para el desarrollo de nuevas iniciativas relacionadas con los datos usando tecnologías emergentes. - Estructura de gobierno de datos definida para asegurar que se cumplan los procesos de gobierno y gestión de datos.
Riesgos identificados	- Falta u omisión de requisitos clave para el proyecto, debido a la falta de un análisis y diseño detallado de las necesidades y expectativas del área usuaria. - Problemas de comunicación interna o externa, debido a una coordinación deficiente entre los miembros del equipo y las partes interesadas.
Plazo estimado	8 meses
Costo estimado	S/ 174,000.00

1.24. Implementación de procesos de transformación digital y ciclo de vida de servicios digitales

Código	PGD24	
Nombre del proyecto	Implementación de procesos de transformación digital y ciclo de vida de servicios digitales	
Principal área interesada	Oficina de Tecnologías de Información	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	Ciudadanos e instituciones
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Gobernanza y gestión de TI y datos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	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
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.02 Gestión institucional eficaz y con integridad en la SUNASS
Problemática identificada	Actualmente, la falta de procesos documentados de transformación digital y un marco definido para el ciclo de vida de los servicios digitales impactan en la capacidad de la SUNASS para aprovechar plenamente las oportunidades que ofrece la tecnología digital, así como para ofrecer servicios digitales y aplicaciones para las partes interesadas.	
Alcance	El proyecto debe incluir la implementación de: a) procesos de transformación digital (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 y gestión del cambio cultural y conocimiento y b) ciclo de vida de la implementación de servicios digitales (alineamiento a los objetivos estratégicos, concepción, co-creación y diseño, construcción e integración, operación y mejora continua).	
Beneficios	- Mejora en la experiencia de los usuarios finales al interactuar con los servicios digitales y aplicaciones de la SUNASS. - Adaptación rápida a los cambios en el entorno digital y a las necesidades de los usuarios.	

	- Establecimiento de procesos de soporte para la transformación digital y la creación de servicios digitales.
Riesgos identificados	- Pérdida de personal clave para el proyecto, debido al cambio de prioridades o modificaciones contractuales del personal. - Problemas de comunicación interna o externa, debido a una coordinación deficiente entre los miembros del equipo y las partes interesadas.
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 85,000.00

1.25. Mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI

Código	PGD25	
Nombre del proyecto	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI	
Principal área interesada	Oficina de Tecnologías de Información	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	Prestadores, ciudadanos e instituciones
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Seguridad digital y continuidad de procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD4 Fortalecer la seguridad digital y continuidad en los procesos misionales y otros relevantes, a través de una adecuada gestión de riesgos
	Objetivo estratégico institucional	OEI.05. Fortalecer la gestión de riesgos de desastres (GRD) en la SUNASS y en las Empresas Prestadoras de Servicios
	Acción estratégica institucional	AEI.05.01 Capacidades fortalecidas en Gestión de Riesgos de Desastres (GRD) de los colaboradores de la SUNASS
Problemática identificada	Actualmente, se tiene implementado y certificado el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con la norma ISO 27001:2013 cuyo alcance abarca el proceso de Gestión de Solución de Recursos de Apelación. Asimismo, se publicó la Resolución	



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	44/48

	de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la obligatoriedad de implementar y mantener el SGSI en las entidades públicas con la versión vigente de la norma (NTP ISO 27001:2022) y que se deben incluir en el alcance como mínimo los procesos misionales.
Alcance	El proyecto debe incluir las siguientes actividades: a) incorporar en el alcance todos los procesos misionales y b) realizar la adecuación del SGSI a la norma vigente ISO/IEC 27001:2022 (el SGSI actual se encuentra implementado según la ISO/IEC 27001:2013 o NTP ISO/IEC 27001:2014).
Beneficios	- Aseguramiento de los activos de información de los procesos misiones de la SUNASS. - Cumplimiento de las normativas de seguridad. - Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
Riesgos identificados	- Aumentos de costos, debido a cambios en el alcance del proyecto. - Problemas de comunicación interna o externa, debido a una coordinación deficiente entre los miembros del equipo y las partes interesadas.
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 90,000.00

1.26. Adquisición de sistemas de información

Código	PGD26	
Nombre del proyecto	Adquisición de sistemas de información	
Principal área interesada	Oficina de Tecnologías de Información	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Infraestructura tecnológica

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v1.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD5 Asegurar que la infraestructura tecnológica se mantenga operativa y con la capacidad suficiente para soportar los procesos misionales y su transformación digital
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	La infraestructura tecnológica del Data Center de la SUNASS que soporta a las aplicaciones y servicios digitales, se encuentran en obsolescencia tecnológica y representan un "Alto Riesgo" para garantizar la atención de la demanda y continuidad operacional de los servicios críticos de la OTI.	
Alcance	El proyecto "Adquisición de sistema de información" tiene como alcance la renovación del siguiente parque computacional del Data Center principal de la SUNASS: Firewall (1), Switch (11), Access Point y Wireless Controller (29), solución de virtualización (6), librería robótica (1), servidor de backup (1), pantalla interactiva (16), impresora (19) y escáner (11).	
Beneficios	- Mejoras en la seguridad, gestión y estabilidad de la red de comunicaciones. - Mayor capacidad y rendimiento para la implementación de aplicaciones y servicios digitales. - Mejoras en el almacenamiento y protección de los datos críticos. - Modernización de la infraestructura tecnológica.	
Riesgos identificados	- Pérdida de personal clave para el proyecto, debido al cambio de prioridades o modificaciones contractuales del personal. - Retrasos en el proyecto, debido a subestimaciones durante la planificación del proyecto.	
Plazo estimado	16 meses	
Costo estimado	S/ 2,595,135.40	

1.27. Desarrollo del Sistema de Información Automatizado (SIA)

Código	PGD27	
Nombre del proyecto	Desarrollo del Sistema de Información Automatizado (SIA)	
Principal área interesada	Dirección de Regulación Tarifaria	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de gestión interna
	Subtipo	Sistematización de Procesos
Alineamiento (enfoque estratégico)	Objetivo de gobierno digital	OGD2 Promover la sistematización integrada de los procesos misionales que faciliten el cumplimiento de la misión a través de una implementación con enfoque ágil
	Objetivo estratégico institucional	OEI.06. Fortalecer la gestión institucional con integridad en la SUNASS
	Acción estratégica institucional	AEI.06.01 Procesos misionales sistematizados en la SUNASS
Problemática identificada	En la Dirección de Regulación Tarifaria (DRT), hace falta gestión u aprovechamiento de los datos generados de forma más eficiente. Desde los Estudios Tarifarios, Contabilidad Regulatoria y otros trabajos afines al área la información generada está dispersa, en distintos formatos, sin respaldo, discontinuada y no permite analizar y aprovechar los datos tipo Business Intelligence.	
Alcance	El proyecto optimizará los procesos de generación de datos de la DRT en áreas clave como Contabilidad Regulatoria, Estudios Tarifarios y Bases Comerciales, creando sinergias entre supervisores, especialistas y analistas para facilitar análisis estadísticos y el uso de algoritmos avanzados, mejorando la toma de decisiones gerenciales. Se desarrollará en dos etapas: primero, se implementará un proceso ETL para centralizar la información, y luego se desarrollará una aplicación para consultas y análisis en tiempo real, resolviendo la falta de información centralizada y mejorando la eficiencia en la gestión de datos.	
Beneficios	- Mayor seguridad y administración: Se evitan pérdidas, copias, problema de administración y accesos, etc. - Disposición de datos: Sería 24/7, con el respaldo de un proveedor o servidor confiable. Cross data: Cruzar y validar información en tiempo real para diversos análisis y benchmarking.	



ANEXO B - FICHAS DE PROYECTOS DEL PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Versión	3.0
Fecha	27/11/2024
Página	47/48

	- Data Mining: La minería de datos permitiría aglomerar información histórica y explorar relaciones entre datos. También es posible entrenar modelos IA.
Riesgos identificados	- Retrasos en el proyecto, debido a procesos burocráticos
Plazo estimado	6 meses
Costo estimado	S/ 330,000.00

1.28. Solución para el desarrollo del instrumento de consulta pública

Código	PGD28	
Nombre del proyecto	Solución para el Desarrollo del Instrumento de Consulta Pública	
Principal área interesada	Dirección de Políticas y Normas	
Beneficiarios (internos o externos)	Internos	Toda la institución
	Externos	
Responsable del proyecto	Oficina de Tecnologías de Información	
Tipo y subtipo del proyecto	Tipo	Proyecto de cara al ciudadano o administrado
	Subtipo	Servicios digitales
Alineamiento (enfoque estratégico)	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
	Objetivo estratégico institucional	OEI.02. Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas
	Acción estratégica institucional	AEI.02.03 Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento

CONFIDENCIAL

Documento elaborado por Carlos Arriaga para uso exclusivo de la SUNASS

MSGD v1.0

Metodología del Servicio de Gobierno Digital

© 2024

Problemática identificada	Actualmente la DPN no cuenta con una herramienta adecuada para la participación y registro de información de los actores involucrados, contribuyendo tanto a la elaboración de normativas como al desarrollo del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), que permita garantizar mayor transparencia, legitimidad, facilitar la recopilación y trazabilidad de la información.
Alcance	La solución debe contar con las siguientes funcionalidades: a) registro y actualización de datos de usuarios, b) búsqueda de proyectos, c) visualización de proyectos (con índice de contenido para su fácil navegación y fechas de inicio y fin de recepción de comentarios), d) registro de comentarios (con indicaciones del apartado / artículo del proyecto), e) enlace para avisar a un colega, f) configuración de notificaciones por correo cuando se publiquen nuevos proyectos para revisar y g) reporte histórico de comentarios y g) entre otras.
Beneficios	- Cumplimiento de obligaciones legales de SUASS. - Alto impacto en los procesos misionales de la DPN - Permitir diseñar regulaciones basadas en información más completa. - Mejora en la elaboración de normativas. - Mejora en el desarrollo del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR). - Garantizar mayor transparencia, legitimidad y facilita la recopilación y trazabilidad de la información.
Riesgos identificados	- Retrasos en el cumplimiento de obligaciones legales.
Plazo estimado	5 meses
Costo estimado	S/ 40,000.00