

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL

*SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN
DEL PLAN DE GOBIERNO
DIGITAL DE SEDAPAR PERÍODO 2025 – 2028*
SEDAPAR S.A.

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Revisión	Elaborador
01	27/11/2025	Elaboración inicial.	M&T International.
02	10/12/2015	Versión Final	Dpto. Tic

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	3/138

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	OBJETIVO	7
3.	BASE LEGAL	8
4.	SEDAPAR S.A.	10
4.1.	Naturaleza	11
4.2.	Misión y visión	11
4.3.	Valores empresariales.....	12
4.4.	Estructura orgánica	12
4.5.	Compromisos con los grupos de interés	14
5.	ENFOQUE ESTRATÉGICO DE SEDAPAR S.A.	15
5.1.	Marco estratégico nacional.....	15
5.1.1.	Acuerdo Nacional	15
5.1.2.	Política General de Gobierno	16
5.1.3.	Plan Estratégico de Desarrollo Nacional	17
5.2.	Marco estratégico sectorial.....	19
5.2.1.	Plan Nacional de Saneamiento	19
5.2.2.	Plan Estratégico Sectorial Multianual	20
5.3.	Marco estratégico institucional	22
5.3.1.	Plan Estratégico Institucional	22
5.4.	Marco tecnológico nacional	23
5.4.1.	Agenda Digital Peruana 2.0.....	23
5.4.2.	Sociedad de la información y sociedad del conocimiento	24
5.4.3.	Ley de Gobierno Digital.....	25
5.5.	Marco normativo en simplificación administrativa	26
5.6.	Recomendaciones de la OCDE en materia de gobierno digital	27

Versión	1.1
Fecha	10/12/2025
Página	4/138

- 5.7. Enfoque estratégico de SEDAPAR S.A.28
- 6. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN SEDAPAR S.A.29
- 6.1. Estructura organizacional del Gobierno Digital y gestión de las tecnologías digitales.....29
- 6.1.1. Estructura organizacional del Gobierno Digital29
- 6.1.2. Gestión de las tecnologías digitales32
- 6.2. Cumplimiento de la regulación digital37
- 6.3. Infraestructura tecnológica.....42
- 6.3.1. Hardware42
- 6.3.1.1. Equipos de SEDAPAR S.A.....42
- 6.3.1.2. Equipos de red43
- 6.3.1.2.1. Esquema de red de SEDAPAR S.A.43
- 6.3.1.2.2. Switches de core44
- 6.3.1.2.3. Switch de distribución.....46
- 6.3.1.2.4. Switches de acceso.....46
- 6.3.1.2.5. Switches de sedes remotas.....46
- 6.3.1.2.6. Esquema de red inalámbrica de la sede central47
- 6.3.1.3. Alimentación eléctrica de equipos49
- 6.3.1.4. Mantenimiento de equipos49
- 6.3.1.5. Central telefónica49
- 6.3.2. Datacenter principal.....50
- 6.3.3. Data Room de contingencia.....50
- 6.3.4. Seguridad lógica51
- 6.3.5. Conectividad51
- 6.3.6. Uso de certificados digitales52
- 6.3.7. Software.....52
- 6.3.7.1. Licencias de software.....53
- 6.3.7.2. Software público.....55

Versión	1.1
Fecha	10/12/2025
Página	5/138

6.3.8.	Sistemas de información y aplicaciones.....	55
6.3.9.	Interoperabilidad.....	57
6.3.10.	Uso de firmas digitales.....	58
6.4.	Procesos digitalizados.....	58
6.5.	Servicios digitales.....	63
6.6.	Seguridad de la información.....	66
6.7.	Presupuesto de gobierno digital.....	68
7.	OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL.....	85
7.1.	Visión de gobierno y transformación digital.....	85
7.2.	Desafíos de gobierno y transformación digital.....	86
7.3.	Objetivos de gobierno digital.....	89
7.4.	Indicadores y metas de los objetivos de gobierno digital.....	90
7.5.	Alineamiento con los objetivos estratégicos institucionales.....	94
7.6.	Mapa estratégico de gobierno digital.....	99
8.	PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL.....	100
8.1.	Portafolio de proyectos de gobierno digital.....	100
8.2.	Fichas de proyectos.....	103
8.3.	Priorización de proyectos.....	104
8.3.1.	Criterios de priorización.....	104
8.3.2.	Priorización de proyectos.....	105
9.	CONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	107
10.	PRESUPUESTO.....	108
11.	SUPERVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN.....	109
11.1.	Matriz de comunicaciones.....	109
11.2.	Evaluación del avance de implementación del plan.....	111
11.3.	Supervisión del plan.....	111
12.	CONCLUSIONES.....	111

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	6/138

13. RECOMENDACIONES PARA LA DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN.....	112
14. ANEXOS.....	112
14.1. Fichas de Proyectos	112
14.1.1.PGD01 Implementación de servicios digitales para el ciudadano	113
14.1.2.PGD02 Relevamiento y Optimización de Procesos Comerciales.....	115
14.1.3.PGD03 Sistema de gestión del conocimiento.....	117
14.1.4.PGD04 Sistema Integrado de Gestión Operacional	118
14.1.5.PGD05 Mejoras a la infraestructura de red, comunicaciones y eléctrica de la Sede Central y las sedes Tomilla, Operaciones, Mollendo, Camaná, Pedregal, Planta Miguel de la Cuba, Sede Zamacola y Planta Escalerilla.	120
14.1.6.PGD06 Soporte para la transición al protocolo IPv6.....	121
14.1.7.PGD07 Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión de la plataforma tecnológica	123
14.1.8.PGD08 Operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI.....	125
14.1.9.PGD9 Operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio	127
14.1.10. PGD10 Diseño de procesos basados en ITIL para la gestión de servicios de TI.....	128
14.1.11. PGD11 Implementación e integración de Plataforma de telelectura de Medidores	130
14.1.12. PGD12 Diseño del marco de gobierno y gestión de datos.....	132
14.1.13. PGD13 Implementación del servicio CyberSOC	134
14.1.14. PGD14 Mejora de Infraestructura de Servidores y DATA Center Principal.....	135
14.1.15. PGD15 Mejora y Modernización de la Plataforma de Correo Electrónico Corporativo	136

1. INTRODUCCIÓN

El Estado Peruano, acorde con los avances técnicos y tecnológicos a nivel mundial, se encuentra en un permanente proceso de modernización en sus diferentes niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, esto, con el objetivo de consolidar un Estado democrático, moderno, descentralizado y enfocado a brindar un eficiente servicio al ciudadano.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 impulsada por el Decreto Supremo, N° 103-2022-PCM del 19 de agosto de 2022, establece una transformación en los enfoques y prácticas de gestión estatal que forja mejores servicios a favor de los peruanos, además de modificar las relaciones entre los ciudadanos y las organizaciones públicas a través del uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

SEDAPAR S.A. está orientado a lograr un rápido y alto nivel de desarrollo tecnológico, basado en la transformación digital de sus procesos y servicios, con la finalidad de generar más beneficios para los clientes, teniendo como marco los lineamientos fijados en la Ley de Gobierno Digital, el Plan Estratégico Sectorial Multianual 2024-2030 (PESEM) y el Plan Estratégico Institucional 2023-2027 (PEI).

SEDAPAR S.A. requiere de un instrumento que facilite lo antes indicado y permita orientar el proceso de transformación digital con miras a facilitar la prestación de servicios digitales que, en efecto, generen valor público, así como coadyuvar a que la prestación de dichos servicios se realice de manera eficaz, contribuyendo al desarrollo de la economía digital y la sociedad del conocimiento.

2. OBJETIVO

Identificar, analizar y determinar la influencia que tienen las diversas normativas en el Plan de Gobierno Digital de SEDAPAR, con la finalidad de incluirlas en la sección base legal y marco normativo del PGD. Asimismo, describir la situación actual del gobierno digital en SEDAPAR.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	8/138

3. BASE LEGAL

- Agenda Digital Andina.
- Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento.
- Ley N° 27291 - Ley que permite la Utilización de Medios Electrónicos para la Comunicación de la Manifestación de Voluntad y la Utilización de la Firma Electrónica.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública, y modificatorias.
- Ley N° 28493 - Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM) y su reglamento.
- Ley N° 28612 - Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, y su Reglamento.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento.
- Ley N° 29904 - Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica.
- Decreto Legislativo N° 604, que crea el Sistema Nacional de Informática.
- Decreto Legislativo N° 1353, crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalecer el régimen de protección de datos personales y la regulación de la gestión de intereses.
- Decreto Legislativo N° 1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital, y modificatorias.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, Medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de software en entidades y dependencias del sector público.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano-PIDE.
- Ley N° 31207 - Ley que establece disposiciones para garantizar la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades del Estado (2021): Promueve la integración y comunicación entre los sistemas de información públicos para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, aprueba la "Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021" y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú".
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo de gobierno digital.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	9/138

- Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, aprueba la Política General de Gobierno, que incluye los ejes y lineamientos prioritarios de gobierno 2021.
- Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, declara de interés nacional las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo de gobierno digital, la innovación y la economía digital en el Perú con enfoque territorial.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.
- Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM, aprueba el Plan de Acción del Perú para su incorporación a la Sociedad de Gobierno Abierto.
- Resolución Ministerial N° 241-2014-PCM, Directiva sobre Estándares de Servicios Web de Información Georreferenciada para el Intercambio de Datos entre Entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.
- Resolución Ministerial N° 035-2017-PCM, aprueba Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que crea la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 378-2017-PCM, aprueba el Plan de Acción de Gobierno Abierto del Perú (Plan AGA) para los años 2017-2019.
- Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, crea un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, modifica los artículos 1 y 2 de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM. Artículo 1: Creación del Comité de Gobierno Digital. Artículo 2: De las funciones del Comité de Gobierno Digital.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, aprueba los lineamientos del Líder de Gobierno Digital.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	10/138

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno y Transformación Digital.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD, aprueba Directiva N° 001-2021-PCM/SGD Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales
- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2022-PCM/SGTD, aprueban la Guía para el uso e integración de la Plataforma Nacional de Firma Digital en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2023-PCM/SGTD, aprueban la Directiva N° 001-2023-PCM/SGTD, Directiva que establece el perfil y responsabilidades del Oficial de Seguridad y Confianza Digital.
- Resolución Directoral N° 022-2022-INACAL/DN, aprueban Normas Técnicas Peruanas sobre turismo, acuicultura y otros (NTP-ISO/IEC 27001:2022).
- Decreto Supremo N° 042-2023-PCM que aprueba la Política General de Gobierno de fecha 25/03.2023
- Directiva N° 001-2019-PCM/SEGDI, "Directiva para compartir y usar Software Público Peruano".
- Directiva N° 001-2023-PCM/SGTD, "Directiva que establece el perfil y responsabilidades del Oficial de Seguridad y Confianza Digital".
- Acta de Suscripción del Acuerdo Nacional del 22 de julio del 2002.
- Acta de Sesión del Foro del Acuerdo Nacional del 29 de abril del 2019, aprueban la Visión del Perú al 2050.
- Estudios de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) sobre Gobernanza Pública "Perú - Gobernanza Integrada para un crecimiento inclusivo" del 2016.
- Decreto Supremo N° 070-2013-PCM: Aprueba la Estrategia Nacional de Datos Abiertos, fomentando la disponibilidad y reutilización de datos públicos
- Resolución Ministerial N° 566-2023-VIVIENDA, aprueba el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2024-2030 del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Resolución N° 1223-2023/S-20000, aprueba Plan Estratégico Institucional 2023-2027 SEDAPAR S.A. S.A.
- Resolución N° 32481-2018/S-30000, aprueba creación de Comité de Gobierno Digital de SEDAPAR S.A. S.A.
- Resolución N° 1272-2024/S-20000, aprobación de Manuales de Organización y Funciones por Competencias y Manual de Valoración de Puestos – SEDAPAR S.A. S.A.
- Resolución N° 1329-2024/S-20000, aprueba actualización de Manuales de Procedimientos Empresariales – MAPROS 2024 de la EPS SEDAPAR S.A.

4. SEDAPAR S.A.



PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	11/138

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

4.1. Naturaleza

SEDAPAR S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento, cuya misión es suministrar servicios de agua potable y saneamiento de óptima calidad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de toda la población de la región Arequipa. Es propiedad de las municipalidades donde tiene competencia la región Arequipa y está sujeta a la Ley General de Servicios de Saneamiento y su reglamento, así como a la Ley General de Sociedades.

SEDAPAR S.A. inició sus operaciones el 1 de octubre de 1961, habiendo pasado por varias administraciones durante sus 60 años. Con la Resolución 025-95-PRES/VMI/SSS (02/03/95), SEDAPAR S.A. fue reconocida como Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento el 28 de febrero de 1995.

Se ciñe, en lo sectorial a las políticas emanadas del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como ente rector, asimismo, se sujeta al control de calidad de servicios y de regulación de precios dispuestos por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), como ente regulador. En el aspecto de gestión empresarial y de presupuesto se sujeta a las disposiciones de la Dirección General de Presupuesto Público, lo que respecta al control de legalidad esto corresponde a la Contraloría General de la República.

4.2. Misión y visión

La misión y visión de SEDAPAR S.A. son las siguientes:

Misión	Visión
Proveer servicios de saneamiento para satisfacer las necesidades de la población urbana de Arequipa, con altos	Ser reconocidos como la empresa líder a nivel nacional, con cobertura al 100% y 24 horas en servicios de saneamiento

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	12/138

Misión	Visión
estándares de calidad, ecoeficiencia e innovación permanente.	siendo valorados por nuestros actuales y potenciales clientes.

Tabla: Misión y visión vigentes de SEDAPAR S.A.

4.3. Valores empresariales

- Integridad
- Responsabilidad.
- Transparencia.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Lealtad.

4.4. Estructura orgánica

La estructura orgánica de SEDAPAR S.A. se encuentra configurada por tres niveles orgánicos:

Niveles orgánicos de SEDAPAR S.A.		
Nivel	Descripción	Representante
Primer Nivel	Gerencia General	Gerente General
Segundo Nivel	Gerencia	Gerente
Tercer Nivel	Departamento	Jefe

Tabla: Niveles orgánicos de SEDAPAR S.A.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	13/138

A continuación, se muestra a continuación la estructura orgánica de SEDAPAR S.A.:

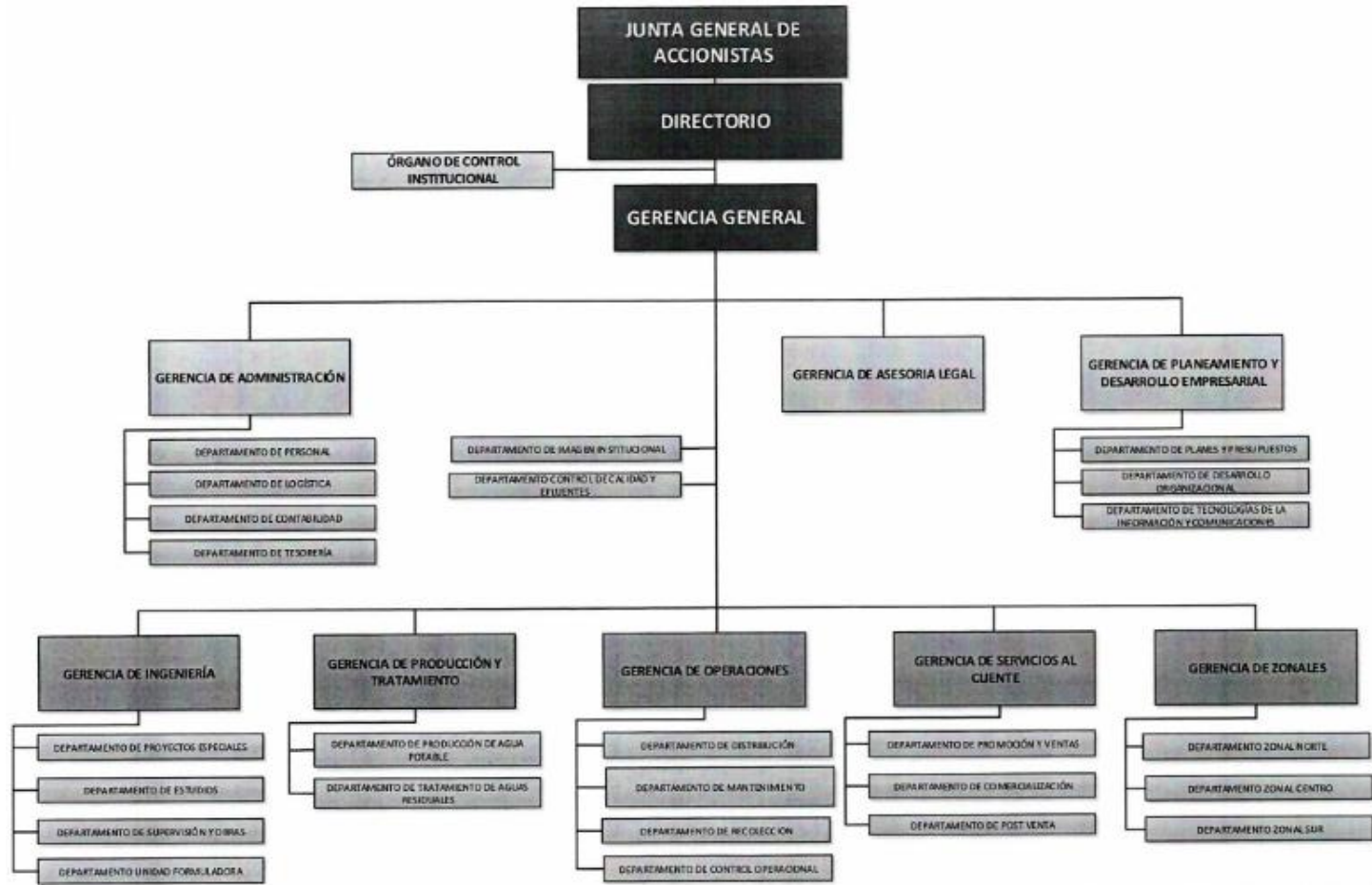


Figura: Estructura orgánica de SEDAPAR S.A.

4.5. Compromisos con los grupos de interés

SEDAPAR S.A. interactúa con diversas entidades relacionadas a los servicios de agua potable y de alcantarillado u otros en materia administrativa. En este acápite, se identifican los principales grupos de interés, y el compromiso de SEDAPAR S.A. con estos:

Principales grupos de interés	Compromiso
Externos	
Clientes	Brindar un servicio de calidad, interpretando y satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas.
Comunidad	Contribuir al desarrollo social, económico y medio ambiental a través de una gestión comprometida que favorezca la accesibilidad del servicio y la inclusión social.
Medio Ambiente	Reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad a través de un uso eficiente de los recursos, favoreciendo la sustentabilidad del capital natural.
Proveedores	Promover el desarrollo e integración de proveedores locales/regionales, a través de contrataciones y prácticas sustentables, en los procesos de la empresa, buscando el beneficio mutuo.
Gobierno	Cumplir con las obligaciones legales y contractuales mediante acuerdos equilibrados que aseguren la continuidad del servicio.
Internos	
Empleados	Generar desarrollo profesional y crecimiento personal resguardando la salud y seguridad laboral a través de una gestión responsable del capital humano dentro de un clima organizacional óptimo.
Accionistas	Obtener rentabilidad, crecimiento y desarrollo a través de la gestión sustentable dentro de un marco de eficiencia.

Tabla: Compromiso con los grupos de interés

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	15/138

5. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE SEDAPAR S.A.

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

5.1. Marco estratégico nacional

En este acápite se realiza una revisión y análisis de los principales documentos de carácter nacional y su relación en materia de saneamiento.

5.1.1. Acuerdo Nacional

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

Las Políticas de Estado están agrupadas en cuatro grandes objetivos.

Objetivos del acuerdo nacional	Descripción
O1. Fortalecimiento de la Democracia y Estado de Derecho	Consolidar el régimen democrático y el Estado de Derecho para asegurar un clima de estabilidad y cooperación política, promover la competencia democrática y garantizar elecciones libres y transparentes, el pluralismo y la alternancia en el poder.
O2. Desarrollo con Equidad y Justicia Social	Luchar contra la pobreza y reducción de la desigualdad social, aplicando políticas integrales y mecanismos orientados a garantizar la igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas. Asimismo, combatir la discriminación por razones de inequidad entre hombres y mujeres, origen étnico, raza, edad, credo o discapacidad.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	16/138

Objetivos del acuerdo nacional	Descripción
O3. Promoción de la Competitividad del País	Sostener la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado, que es de libre mercado, pero conlleva el papel insustituible de un Estado responsable, promotor, regulador, transparente y subsidiario, que busca lograr el desarrollo humano y solidario del país mediante un crecimiento económico sostenido con equidad social y empleo.
O4. Afirmación de un Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado	Construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Asimismo, que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno. Garantizar una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos servicios, la protección a los consumidores y la autonomía de los organismos reguladores.

Tabla: Objetivos del Acuerdo Nacional

En relación con el ámbito de acción de SEDAPAR S.A., el alineamiento es con los objetivos O2, O3 y O4 del Acuerdo Nacional.

5.1.2. Política General de Gobierno

La Política General de Gobierno al 2021 incluye los ejes y lineamientos prioritarios, que serán de aplicación para todas las entidades de todos los niveles de gobierno.

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

Eje de la política general de gobierno al 2021	Descripción
E1. Integridad y Lucha contra la Corrupción	Combatir la corrupción y las actividades ilícitas en todas sus formas. Asegurar la transparencia en todas las entidades gubernamentales.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	17/138

Eje de la política general de gobierno al 2021	Descripción
E2. Fortalecimiento Institucional para la Gobernabilidad	Construir consensos políticos y sociales para el desarrollo en democracia. Fortalecer las capacidades del Estado para atender efectivamente las necesidades ciudadanas, considerando sus condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural.
E3. Desarrollo Social y Bienestar de la Población	Reducir la anemia infantil en niños y niñas de 6 a 35 meses, con enfoque en la prevención. Brindar servicios de salud de calidad, oportunos, con capacidad resolutive y con enfoque territorial. Mejorar los niveles de logros de aprendizaje de los estudiantes con énfasis en los grupos con mayores brechas. Aumentar la cobertura sostenible de servicios de agua y saneamiento. Mejorar la seguridad ciudadana, con énfasis en la delincuencia común y organizada. Promover la igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como garantizar la protección de la niñez, la adolescencia y las mujeres frente a todo tipo de violencia.
E4. Crecimiento Económico Equitativo, Competitivo y Sostenible	Recuperar la estabilidad fiscal en las finanzas públicas. Potenciar la inversión pública y privada descentralizada y sostenible. Acelerar el proceso de reconstrucción con cambios, con énfasis en la prevención. Fomentar la competitividad basada en las potencialidades de desarrollo económico de cada territorio, facilitando su articulación al mercado nacional e internacional, asegurando el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y del patrimonio cultural. Reducir la pobreza y pobreza extrema tanto a nivel rural como urbano. Fomentar la generación de empleo formal y de calidad, con énfasis en los jóvenes.
E5. Descentralización Efectiva para el Desarrollo	Institucionalizar la articulación territorial de las políticas nacionales. Promover, desde los distintos ámbitos territoriales del país, alianzas estratégicas para su desarrollo sostenible.

Tabla: Ejes de la Política General de Gobierno al 2021

En relación con el ámbito de acción de SEDAPAR S.A., el alineamiento es con los ejes E1, E2, E3 y E4 de la Política General de Gobierno.

5.1.3. Plan Estratégico de Desarrollo Nacional

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	18/138

La propuesta del Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN al 2021), concibe el ejercicio universal de los derechos fundamentales por las personas como la finalidad esencial de toda sociedad humana.

El Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021 recoge dos años de trabajo durante los cuales se ha revisado y analizado amplia información, y llevado a cabo diversas reuniones con expertos, autoridades, dirigentes políticos y representantes de la sociedad civil. Los criterios empleados se sustentan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el desarrollo concebido como libertad y en las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

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

Objetivo nacional del PEDN al 2021	Descripción
ON1. Plena vigencia de los derechos fundamentales y de dignidad de las personas	Alcanzar la plena democratización de la sociedad y la vigencia irrestricta del derecho a la vida, a la dignidad de las personas, a la identidad e integridad, a la no discriminación, al respeto de la diversidad cultural y al libre desarrollo y bienestar de todos los peruanos, conforme a lo dispuesto en la Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos suscritos por el Estado Peruano.
ON2. Economía competitiva con alto empleo y productividad	Lograr una economía dinámica y diversificada, integrada competitivamente a la economía mundial y con un mercado interno desarrollado, en un marco de reglas estables que promuevan la inversión privada con alta generación de empleo y elevada productividad del trabajo.
ON3. Igualdad de oportunidades y acceso a los servicios	Lograr que todas las personas tengan igualdad de oportunidades para desarrollarse, lo que implica tener acceso a servicios básicos de calidad, en particular educación, salud, agua y desagüe, electricidad, telecomunicaciones, vivienda y seguridad ciudadana.
ON4. Aprovechamiento sostenible de los recursos naturales	Lograr el aprovechamiento racional y sostenible de los recursos naturales y biodiversidad, a fin de garantizar su conservación para las generaciones futuras, así como el derecho de las personas a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de sus vidas.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	19/138

Objetivo nacional del PEDN al 2021	Descripción
ON5. Desarrollo regional equilibrado e infraestructura adecuada	Generar el desarrollo descentralizado de la infraestructura productiva y social, a fin de lograr una ocupación equilibrada del territorio y la competitividad de las actividades productivas regionales. Establecimiento de espacios transversales de planificación macrorregional del norte, centro y sur.
ON6. Estado eficiente y descentralizado, al servicio de los ciudadanos y del desarrollo	Lograr que el Estado se oriente al servicio de los ciudadanos y la promoción del desarrollo, y que el ejercicio de la función pública sea eficiente, democrática, transparente, descentralizada y participativa en el marco de una ciudadanía ejercida a plenitud por las personas.

Tabla: Objetivos nacionales del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021

En relación con el ámbito de acción de SEDAPAR S.A., el alineamiento es con los objetivos nacionales ON2, ON3 y ON4 del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.

5.2. Marco estratégico sectorial

En este acápite se realiza una revisión y análisis de los principales documentos de carácter sectorial en materia de saneamiento.

5.2.1. Plan Nacional de Saneamiento

El Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021 es el instrumento de implementación de la Política Nacional de Saneamiento y de la norma marco del sector; articula y vincula las acciones del sector saneamiento, a fin de alcanzar el acceso y la cobertura universal a los servicios de saneamiento de manera sostenible y de calidad. Asimismo, se alinea con las políticas del Acuerdo Nacional y con lo establecido en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y las recomendaciones de los Informes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) relacionados al Gobierno Corporativo y con la Política Nacional Ambiental. Es de obligatorio cumplimiento para los tres niveles de gobierno, los prestadores de servicios de saneamiento, y los sectores y entidades involucradas con la gestión y prestación de los servicios de saneamiento.

El objetivo principal y los objetivos específicos del Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021 son:

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	20/138

Objetivo principal del PNS 2017-2021	Objetivo específico del PNS 2017-2021
Alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad a los servicios de saneamiento	OE1. Atender a la población sin acceso a los servicios y de manera prioritaria a la de escasos recursos
	OE2. Garantizar la generación de recursos económicos y su uso eficiente por parte de los prestadores
	OE3. Desarrollar y fortalecer la capacidad de gestión de los prestadores
	OE4. Desarrollar proyectos de saneamiento sostenibles, con eficiencia técnica, administrativa, económica y financiera
	OE5. Consolidar el rol rector del MVCS y fortalecer la articulación con los actores involucrados en el sector saneamiento
	OE6. Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento

Tabla: Objetivos del Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021

En relación con el ámbito de acción de SEDAPAR S.A., el alineamiento es con todos los objetivos estratégicos.

5.2.2. Plan Estratégico Sectorial Multianual

El Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) es un instrumento de gestión orientador de los objetivos del conjunto de los actores que forman el sector vivienda, construcción y saneamiento, con horizonte 2024-2030.

El PESEM se desarrolla sobre una visión en torno a un conjunto de conceptos relacionados al territorio, la vivienda y los servicios de agua y saneamiento, y cinco (05) objetivos que se encuentran interrelacionados y guardan consistencia con el marco de políticas y planes a nivel país.

A continuación, se muestran los objetivos estratégicos del PESEM:

Objetivo estratégico del PESEM	Descripción
OES 1. Mejorar la efectividad de la Planificación Territorial y Urbana sostenible en las ciudades y centros poblados del país	El objetivo busca que todas las personas vivan en ciudades y centros poblados planificados, impactando también en la ocupación racional y sostenible del suelo, la reducción de la vulnerabilidad ante desastres, y la eficiencia en la dotación de servicios públicos.
OES 2 Incrementar el acceso a vivienda adecuada priorizando a la población en situación de pobreza o vulnerabilidad social	Este objetivo está orientado a garantizar que todas las personas tengan acceso a una vivienda adecuada que cuenta con las condiciones mínimas de seguridad física y de tenencia; con funcionalidad en cuanto al uso que posibiliten la adecuada realización de las funciones para las que está proyectada la edificación y la accesibilidad de manera que permitan el acceso y circulación a las personas con discapacidad; así mismo con la habitabilidad que contempla la salubridad e higiene y la protección térmica y sonora; la adecuación al entorno de manera que se integre a las características de la zona de manera armónica. y la protección del medio ambiente, lo cual contempla que la localización y el funcionamiento de las edificaciones no degraden el medio ambiente.
OES 3 Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables	Este objetivo estratégico se orienta a brindar el acceso universal a los servicios de agua potable, servicios de alcantarillado sanitario, disposición sanitaria de excretas y servicio de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso, a la población del ámbito urbano, con un servicio de calidad y sostenibilidad.
OES 4 Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito rural, con	Este objetivo estratégico se orienta a que la población del ámbito rural pueda acceder a los servicios de agua potable, servicios de alcantarillado sanitario y/o disposición sanitaria de excretas que les permita mejorar su calidad de vida y reducir la prevalencia de enfermedades derivadas del consumo de agua no apta para el consumo humano.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	22/138

Objetivo estratégico del PESEM	Descripción
especial atención a las poblaciones vulnerables	
OES 5 Garantizar edificaciones seguras sostenibles y con accesibilidad universal en beneficio de la población nacional	El Objetivo Estratégico Sectorial 05, recoge tres (03) variables de manera directa: i) Edificaciones seguras, sostenibles y accesibles; ii) Acceso a equipamiento urbano adecuado en las ciudades y centros poblados del país; y, iii) Accesibilidad en equipamiento urbano para la población; asimismo, recoge, de manera transversal, la variable sostenibilidad ambiental de servicios que presta el sector. En ese sentido, el objetivo estratégico sectorial busca contribuir, en las materias competencia del Sector, al cierre de las brechas cuantitativas y cualitativas de las edificaciones seguras, sostenibles y con accesibilidad universal.

Tabla: Objetivos estratégicos del Plan Estratégico Sectorial Multianual 2024-2030

En relación con el ámbito de acción de SEDAPAR S.A., el alineamiento es con los objetivos estratégicos OES3 y OES4.

5.3. Marco estratégico institucional

En este acápite se realiza una revisión y análisis de los principales documentos de carácter estratégico institucional.

5.3.1. Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de SEDAPAR S.A. con horizonte 2023-2027 se encuentra articulado a los objetivos estratégicos del Sector Saneamiento, y siguiendo la cadena de alineamiento a las políticas y planes nacionales y sectoriales.

El plan establece cinco (05) objetivos estratégicos y por cada uno de ellos, las estrategias programadas para alcanzarlos.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	23/138

Objetivo estratégico del PEI 2023-2027
OEI.01. Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.
OEI.02. Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático
OEI.03. Asegurar la solvencia económica y financiera.
OEI.04. Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.
OEI.05. Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.

Tabla: Objetivos estratégicos y estrategias programadas por cada objetivo estratégico del Plan Estratégico Institucional 2023-2022

5.4. Marco tecnológico nacional

En este acápite se realiza una revisión y análisis de los principales documentos nacionales en materia tecnológica.

5.4.1. Agenda Digital Peruana 2.0

El “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, La Agenda Digital Peruana 2.0” define una visión de desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento en el Perú, a ser implementada a través de ocho objetivos estratégicos.

Objetivo estratégico de la Agenda Digital Peruana 2.0
OE1. Asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población de áreas urbanas y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	24/138

Objetivo estratégico de la Agenda Digital Peruana 2.0
OE2. Integrar, expandir y asegurar el desarrollo de competencias para el acceso y participación de la población en la Sociedad de la Información y del Conocimiento
OE3. Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permitan el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las metas del milenio
OE4. Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las prioridades nacionales de desarrollo
OE5. Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC
OE6. Desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional
OE7. Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población
OE8. Lograr que los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0 se inserten en las políticas locales, regionales, sectoriales, y nacionales a fin de desarrollar la Sociedad de la Información y el Conocimiento

Tabla: Objetivos estratégicos de la Agenda Digital Peruana 2.0

En relación con el ámbito de acción de SEDAPAR S.A., el alineamiento de gobierno digital es con los objetivos estratégicos OE3, OE4, OE5 y OE7.

5.4.2. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento

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

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	25/138

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

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

5.4.3. Ley de Gobierno Digital

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

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

Los objetivos del gobierno digital son cuatro:

Objetivo del Gobierno Digital
O1. Normar las actividades de gobernanza, gestión e implementación en materia de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	26/138

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

Tabla: Objetivos del Gobierno Digital

En relación con el ámbito de acción de SEDAPAR S.A., los objetivos de gobierno digital deben estar alineados a los objetivos de gobierno digital establecidos en la ley.

5.5. Marco normativo en simplificación administrativa

El Decreto Legislativo N°1246 dispone que las entidades de la Administración Pública de manera gratuita, a través de la interoperabilidad, interconecten, pongan a disposición, permitan el acceso o suministren la información o bases de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados, que las demás entidades requieran necesariamente y de acuerdo a ley, para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna.

En los casos en los que la información o datos se encuentren protegidos bajo la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, las entidades de la Administración Pública deben obtener la autorización expresa e indubitable del usuario o administrado para acceder a dicha información o datos.

D.L. N° 1246	Medida de simplificación administrativa
	ME1. Implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	27/138

D.L. N° 1246	Medida de simplificación administrativa
<p>Dispone que las entidades de la Administración Pública de manera gratuita, a través de la interoperabilidad, interconecten, pongan a disposición, permitan el acceso o suministren la información o bases de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados, que las demás entidades requieran necesariamente y de acuerdo a ley, para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna</p>	ME2. Prohibición de la exigencia de información a los usuarios y administrados (cuando la información se pueda obtener directamente mediante la interoperabilidad).
	ME3. Prohibición de la exigencia de documentación (cuando la información conste en registros de libre acceso a través de internet u otro medio de comunicación pública).
	ME4. Facilidades para efectuar el pago de derechos administrativos.
	ME5. Documento Nacional de Identidad.
	ME6. Emisión gratuita de la primera copia certificada de denuncia policial.
	ME7. Eliminación de la exigencia del certificado de supervivencia u otras constancias de sobrevivencia.
	ME8. Prohibición de requerir el certificado de mudanza domiciliaria u otras constancias de similar naturaleza.
	ME9. Declaración Jurada en la Ley de Tributación Municipal.
	ME10. Sujetos autorizados para solicitar Certificados
	ME11. Financiamiento

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

En relación con el ámbito de acción de SEDAPAR S.A., el alineamiento es principalmente con las medidas de simplificación administrativa ME1, ME2 y ME3.

5.6. Recomendaciones de la OCDE en materia de gobierno digital

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	28/138

En los Estudios de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) sobre Gobernanza Pública “Perú - Gobernanza Integrada para un crecimiento inclusivo” del 2016 se incluyó el estudio de la integración del gobierno digital en la modernización del sector público, teniendo como resultado las siguientes recomendaciones:

Recomendación de la OCE en materia de gobierno digital
RE1. Establecer el gobierno digital en el corazón de la reforma del sector público.
RE2. Asegurar el liderazgo para una gobernanza, gestión y planificación más sólidas.
RE3. Lograr la digitalización usando un enfoque coherente e integrado a nivel de todo el país.
RE4. Pavimentar el camino hacia un sector público movido por datos.

Tabla: Recomendaciones sobre gobierno digital según los Estudios de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) sobre Gobernanza Pública “Perú - Gobernanza Integrada para un crecimiento inclusivo” del 2016

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

5.7. Enfoque estratégico de SEDAPAR S.A.

A continuación, se muestra el enfoque estratégico de SEDAPAR S.A.:

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	29/138



Figura: Enfoque estratégico de SEDAPAR

6. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN SEDAPAR S.A.

6.1. Estructura organizacional del Gobierno Digital y gestión de las tecnologías digitales

6.1.1. Estructura organizacional del Gobierno Digital

Mediante la Resolución N° 32481-2018/S-30000, SEDAPAR S.A. conformó el Comité de Gobierno Digital a fin de liderar y dirigir el proceso de transformación digital de acuerdo al marco de gobernanza establecido en la Ley de Gobierno Digital. El Comité se encuentra conformado por los siguientes integrantes:

- Gerente General Adjunto.
- Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Líder de Gobierno Digital).
- Gerente de Recursos.
- Jefe de Departamento de Imagen Institucional.

En el artículo 3 de la Resolución N° 32481-2018/S-30000 se describen las funciones del Comité de Gobierno Digital:

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

Es importante resaltar que en la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, señala que cada entidad pública debe constituir un Comité de Gobierno Digital conformado por:

- El/la Titular de la Entidad o su representante.
- El/la Líder de Gobierno Digital.
- El/la Responsable del Área de Informática o quien haga sus veces.
- El/la Responsable del Área de Recursos Humanos o quien haga sus veces.

- El/la Responsable del Área de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces.
- El/la Oficial de Seguridad de la Información.
- El/la Responsable del Área Legal o quien haga sus veces.
- El/la Responsable del Área de Planificación o quien haga sus veces.

Asimismo, en la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, se señalan las funciones del Comité de Gobierno Digital:

- Formular el Plan de Gobierno Digital en coordinación con los órganos, unidades orgánicas, programas y/o proyectos de la entidad.
- Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la entidad.
- Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías sea acorde con los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros con miras a implementar el Gobierno Digital.
- Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital, Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en sus Planes Operativos Institucionales, Plan Anual de Contrataciones y otros.
- Promover y gestionar la implementación de estándares y buenas prácticas en gestión y gobierno de tecnologías digitales, interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital y datos en la entidad.
- Elaborar informes anuales que midan el progreso de la implementación del Plan de Gobierno Digital y evalúen el desempeño del Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Vigilar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la implementación del gobierno digital, interoperabilidad, seguridad de la información y datos abiertos en las entidades públicas.
- Promover el intercambio de datos, información, software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.
- Gestionar, mantener y documentar el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la entidad.
- Promover la conformación de equipos multidisciplinarios ágiles para la implementación de proyectos e iniciativas de digitalización de manera coordinada con los responsables de órganos y unidades orgánicas de la entidad.
- Otras funciones que se le asigne en el ámbito de su competencia y aquellos concordantes con la materia.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	32/138

Por todo lo anterior, en la constitución de Comité de Gobierno Digital debería incluirse al Oficial de Seguridad de la Información, al Responsable del Área Legal o quien haga sus veces y al Responsable del Área de Planificación o quien haga sus veces. Asimismo, se deben modificar sus funciones.

6.1.2. Gestión de las tecnologías digitales

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

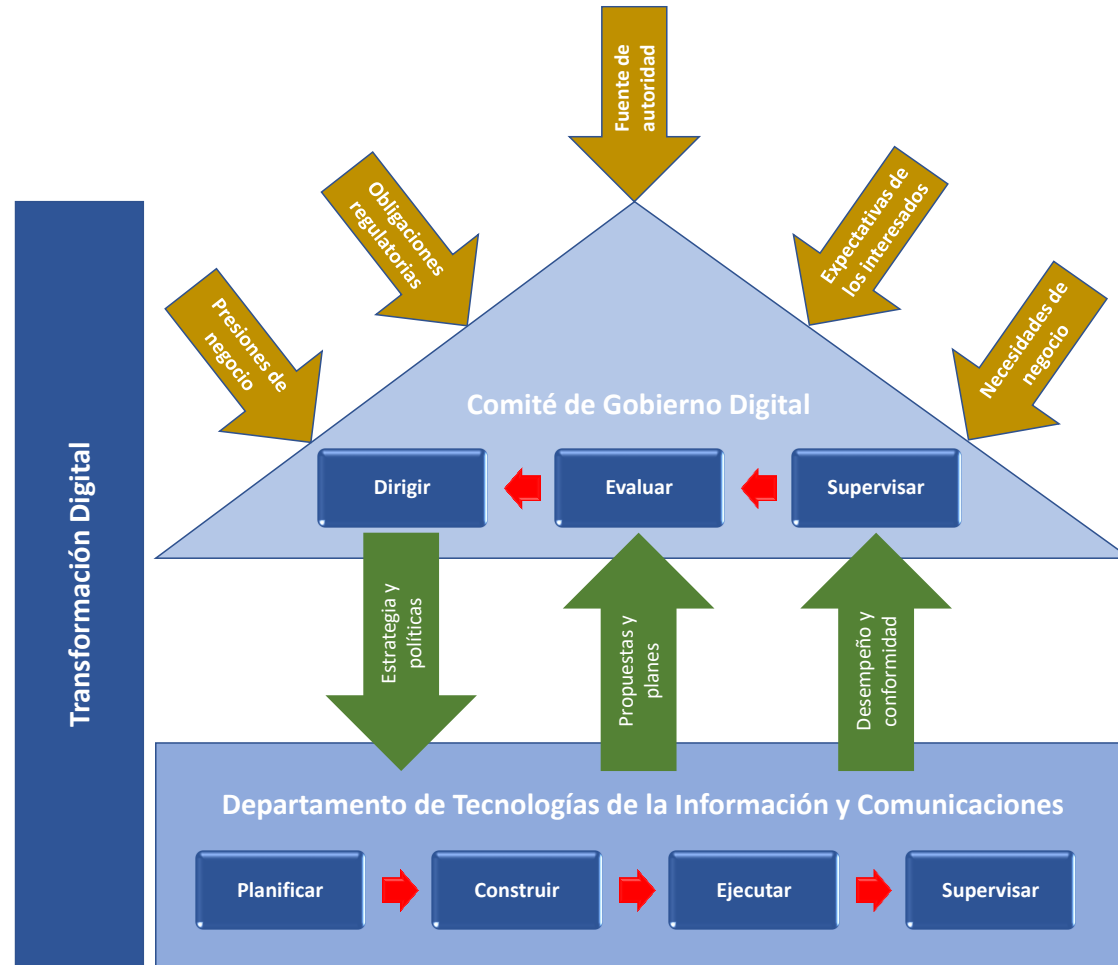


Imagen: Modelo de articulación de gobierno y gestión de tecnologías digitales

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	34/138

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

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

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

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

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

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones cuenta con los siguientes procesos y procedimientos documentados:

Código de proceso	Proceso	Nivel
-------------------	---------	-------

S4		Gestión Tecnológica	0
S4.1		Gestión de Infraestructura Tecnológica	1
S4.1.1.		Administración de Redes, Comunicaciones	2
	S4.1.1.1.	Renovación de Equipos de Cómputo	3
	S4.1.1.2.	Elaboración de Planes de Gestión	3
	S4.1.1.3.	Atención de Solicitudes de Información No Previstas en Sistemas	3
S4.1.2.		Administración, Desarrollo y Soporte de Software	2
S4.1.3.		Administración Base de Datos y Seguridad de la Información	2
	S4.1.3.1.	Sistema de Gestión de Riesgo	3
	S4.1.3.2.	Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información	3
	S4.1.3.3.	Comunicaciones del Sistema de Gestión de Seguridad de Información – SGSI	3
	S4.1.3.4.	Creación, Actualización y Control de documentos del SGSI	3
	S4.1.3.5.	Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación del SGSI	3
	S4.1.3.6.	Auditorías Internas del SGS	3
	S4.1.3.7.	Revisión por Alta Dirección del SGSI	3
	S4.1.3.8.	Acciones Correctivas del SGSI	3
	S4.1.3.9.	Acciones de Mejora del SGSI	3
S4.1.4.		Mantenimiento Página Institucional	2
	S4.1.4.1.	Mantenimiento Página Web y Correos Institucionales	3
S4.2		Gestión de Seguridad de la Información	1
S4.3		Gestión del Soporte Técnico	1
	S4.3.1.	Requerimiento de Mantenimiento de Software, Hardware y Cuentas de Usuario	2
	S4.3.2.	Mantenimiento de Hardware por Terceros	2

Tabla: Procesos (nivel 0, 1 y 2) y procedimientos (nivel 3)

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	36/138

Si bien existen procesos y procedimientos documentados, éstos deben ser evaluados y de ser el caso, alineados al **Modelo de articulación de gobierno y gestión de tecnologías digitales**. De igual manera, se deben realizar evaluaciones según los indicadores establecidos en cada procedimiento a fin de monitorear su cumplimiento y efectividad.

En relación a la estructura orgánica, según el Organigrama Estructural de SEDAPAR S.A. aprobado por Resolución N° 1271-2024/S-20000, el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es una dependencia directa de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial y tiene carácter ejecutivo:

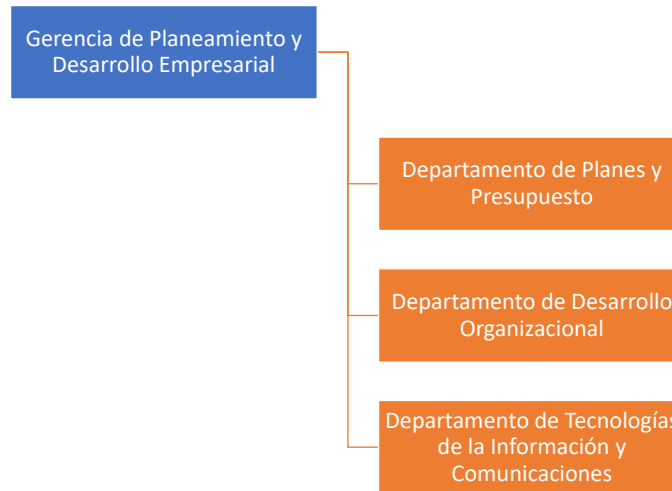


Figura: Ubicación del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones presenta una organización de tipo horizontal; es decir, todo el personal depende directamente del Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	37/138



Figura: Estructura organizacional del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

De cara a la ejecución del PGD esta organización se considerada adecuada siempre que todos los cargos se encuentren efectivamente asignados a profesionales, lo que implica que todos los puestos estén ocupados.

6.2. Cumplimiento de la regulación digital

En relación con el cumplimiento de la regulación digital y normas relacionadas, la entidad da cumplimiento a 9 de los 17 documentos normativos identificados. De igual manera, para los 8 documentos normativos restantes, se están realizando actividades de manera progresiva para su implementación. A continuación, se presenta el estado de cumplimiento de la normativa identificada:

Norma	Descripción	Estado de cumplimiento
Decreto Supremo N° 029-2021-PCM	Aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo	En proceso La entidad se encuentra en proceso de planificación para su implementación. Plazo por normativa: No aplica
Decreto de Urgencia	Aprueba el marco de confianza digital y dispone	En proceso

Norma	Descripción	Estado de cumplimiento
N° 007-2020	medidas para su fortalecimiento	<p>a) Se han implementado medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad del mensaje, contenido e información que se transmiten a través de los servicios de comunicaciones.</p> <p>b) Se verifica la identidad de las personas que acceden a servicios digitales.</p> <p>c) Se mantiene una infraestructura segura, escalable e interoperable.</p> <p>d) No se ha designado un Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital.</p> <p>e) El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información está en proceso de implementación en la entidad teniendo como alcance uno de los seis procesos misionales (Gestión Comercial) y el proceso de gestión documental.</p> <p>Plazo por normativa: No aplica</p>
Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM	Aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. Asimismo, disponer que el Oficial de Seguridad de la Información de la entidad, transfiera al Comité de Gobierno Digital de la entidad, la documentación generada respecto a la implementación del SGSI.	<p>No se cumple</p> <p>Mediante Resolución N° 32481-2018/S-30000 de fecha 03/09/2018 se designa los miembros del Comité de Gobierno Digital. No se incluye al Oficial de Seguridad de la Información, al Responsable del Área Legal o quien haga sus veces y al Responsable del Área de Planificación o quien haga sus veces según está establecido en la resolución. Asimismo, no se incluyen todas las funciones establecidas en la resolución.</p> <p>Plazo por normativa: 02/04/2019</p>
Resolución 002-2019-PCM/SEGDI	Aprueban Estándares de Interoperabilidad del PIDE y medidas adicionales para su despliegue	<p>Sí se cumple</p> <p>Se han incorporado los estándares de interoperabilidad del PIDE en la entidad y se están consumiendo servicios digitales.</p> <p>Plazo por normativa: 17/07/2020</p>
Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM	Creación de un Comité de Gobierno Digital de la Administración Pública y disposiciones	<p>Sí se cumple</p> <p>La conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital fue modificada en</p>

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	39/138

Norma	Descripción	Estado de cumplimiento
	generales respecto a la evaluación del Plan Operativo Informático 2018	la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM. Se cumplió con el registro de la evaluación del Plan Operativo Informático 2018 en el aplicativo designado por la SEGDI. Plazo por normativa: 31/01/2019
Decreto Supremo N° 051-2018-PCM	Crea el portal de software público peruano y establece disposiciones adicionales sobre el software público peruano	Sí se cumple El funcionario responsable de software público fue designado mediante Resolución N° 32360-2018/ S-30000 de fecha 11/06/2018. No se cuenta con software para publicar. Se está usando el software público “Sistema de Registro de Visitas”, el cual pertenece a la Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gobierno Digital. Plazo por normativa: No aplica.
Resolución N° 005-2018-PCM/SEGDI	Aprueban los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital	Sí se cumple Con la formulación y aprobación del presente documento se cumple lo dispuesto por la SEGDI. Plazo por normativa: 31/12/2019
Resolución N° 001-2018-PCM/SEGDI	Aprueban Lineamientos para uso de servicios en la nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano	Sí se cumple Se usan los servicios en la nube de Microsoft 365 incluyendo OneDrive, los cuales cumplen los lineamientos establecidos. Plazo por normativa: No aplica.
Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM	Modifican el artículo 5 de la R.M. N° 004- 2016-PCM referente al Comité de Gestión de Seguridad de la información	En proceso El Comité de Gestión de Seguridad de la información fue reemplazado por el Comité de Gobierno Digital, cuya conformación y funciones están establecidas en la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM. Según el documento de alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual aún no ha sido aprobado, se ha priorizado uno de los seis

Norma	Descripción	Estado de cumplimiento
		<p>procesos misionales (Gestión Comercial) y el proceso de gestión documental. Se designó al Oficial de Seguridad de la Información.</p> <p>Plazo por normativa: No aplica.</p>
Decreto Supremo N° 081-2017-PCM	Aprueba la formulación de un Plan de Transición al Protocolo IPV6 en las entidades de la Administración Pública	<p style="text-align: center;">En proceso</p> <p>El Plan de Transición al Protocolo IPV6 está en proceso de aprobación para su posterior ejecución.</p> <p>Plazo por normativa: 08/08/2022.</p>
Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM	Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática	<p style="text-align: center;">Sí se cumple</p> <p>La NTP ISO/IEC 12207 está implementada en la entidad a través de la Metodología de Ciclo de Vida de Software MCVS v1.0, la cual se aprobó mediante Resolución N° 31055-2017/S-30000. La metodología es aplicada de manera obligatoria por parte de todo el personal de SEDAPAR S.A., así como por las personas naturales y jurídicas que brindan servicios a SEDAPAR S.A.</p> <p>Plazo por normativa: 27/02/2018.</p>
Decreto Supremo N° 016-2017-PCM	Aprueba la "Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021" y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú"	<p style="text-align: center;">No se cumple</p> <p>No se ha planificado aún la publicación de datos en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos</p> <p>No se ha designado el responsable de registrar y actualizar la información del Portal Nacional de Datos Abiertos</p> <p>Plazo por normativa: No aplica.</p>
Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM	Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en	<p style="text-align: center;">En proceso</p> <p>El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la NTP ISO/IEC 27001 está en proceso de implementación en la entidad teniendo como alcance uno de los seis procesos misionales (Gestión Comercial) y el proceso de gestión documental. Este año se tiene programada la aprobación</p>

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	41/138

Norma	Descripción	Estado de cumplimiento
	todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática	de la documentación del SGSI y su operación. Mediante Resolución N° 1029-2021/S-20000 de fecha 17/03/2021 se aprobó la Política de Seguridad de la Información. El Comité de Gestión de Seguridad de la información fue reemplazado por el Comité de Gobierno Digital, cuya conformación y funciones están establecidas en la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM. Plazo por normativa: 07/01/2018
Decreto Legislativo N° 1310	Aprueba medidas adicionales de Simplificación Administrativa. Interoperabilidad de los Sistemas de Trámite Documentario de las Entidades de la Administración Pública (publicado el 30/12/2016). Art. 8° Interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la plataforma PIDE.	En proceso Se ha desarrollado el sistema de gestión documental para uso de usuarios internos y externos. Se está gestionando la interconexión del sistema con el de otras entidades para el envío automático de documentos electrónicos a través de la plataforma PIDE. Plazo por normativa: No aplica
Decreto Supremo N° 003-2013-JUS	Aprueban Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos personales	Sí se cumple La entidad ha identificado sus bancos de datos personales con sus respectivos responsables. Asimismo, los bancos de datos han sido registrados en la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Actualmente se están implementando las medidas de seguridad según lo programado. Plazo por normativa: 22/03/2015
Decreto Supremo N° 070-2011 PCM	Modifica el Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y establece	Sí se cumple La entidad ha implementado el uso de certificados y firmas digitales según el marco normativo emitido.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	42/138

Norma	Descripción	Estado de cumplimiento
	normas aplicables al procedimiento registral en virtud del DL N° 681 y ampliatorias	Plazo por normativa: No aplica
Ley N° 27269	Ley de Firmas y Certificados Digitales. Modificada por Ley N° 27310	Sí se cumple La entidad ha implementado el uso de certificados y firmas digitales según el marco normativo emitido. Plazo por normativa: No aplica

Tabla: Estado de cumplimiento de la regulación digital

6.3. Infraestructura tecnológica

6.3.1. Hardware

6.3.1.1. Equipos de SEDAPAR S.A.

A continuación, se muestra el inventario de hardware en todas las sedes y el inventario de hardware por sede:

Equipo	Cantidad
Computadora personal	548
Laptop	11
Servidor	20
Access Point	10
Escáner	2
Impresora	117
Switch	41

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	43/138

Tabla: Inventario de hardware en todas las sedes

En el anexo A se incluye el detalle del equipamiento.

El parque de computadoras personales y laptops es moderno y va acorde a las funciones de los usuarios que demandan potencia en rendimiento para el procesamiento de los sistemas de información y aplicaciones de uso interno. Asimismo, el parque de servidores es moderno.

6.3.1.2. Equipos de red

6.3.1.2.1. Esquema de red de SEDAPAR S.A.

SEDAPAR cuenta con sedes descentralizadas en el Departamento de Arequipa, integradas en una topología Estrella hacia el Datacenter de la Sede Central, brindando a sus usuarios los siguientes servicios:

- Aplicaciones administrativas y sistema comercial.
- Intranet.
- Correo institucional.
- Telefonía IP.
- Videoconferencia.
- Video vigilancia.
- Repositorios de archivos.

Para el acceso a la Red WAN, SEDAPAR cuenta con dos (2) enlaces de internet configurando una arquitectura de alta disponibilidad y con contingencia de operadores ISP.

Las redes internas, servidores de aplicaciones internas, de bases de datos y de almacenamiento se encuentran protegidos y aislados de las conexiones hacia internet por una configuración de cascada-doble de firewalls.

A continuación, se muestra el diagrama general de red y la topología de red de SEDAPAR S.A.:

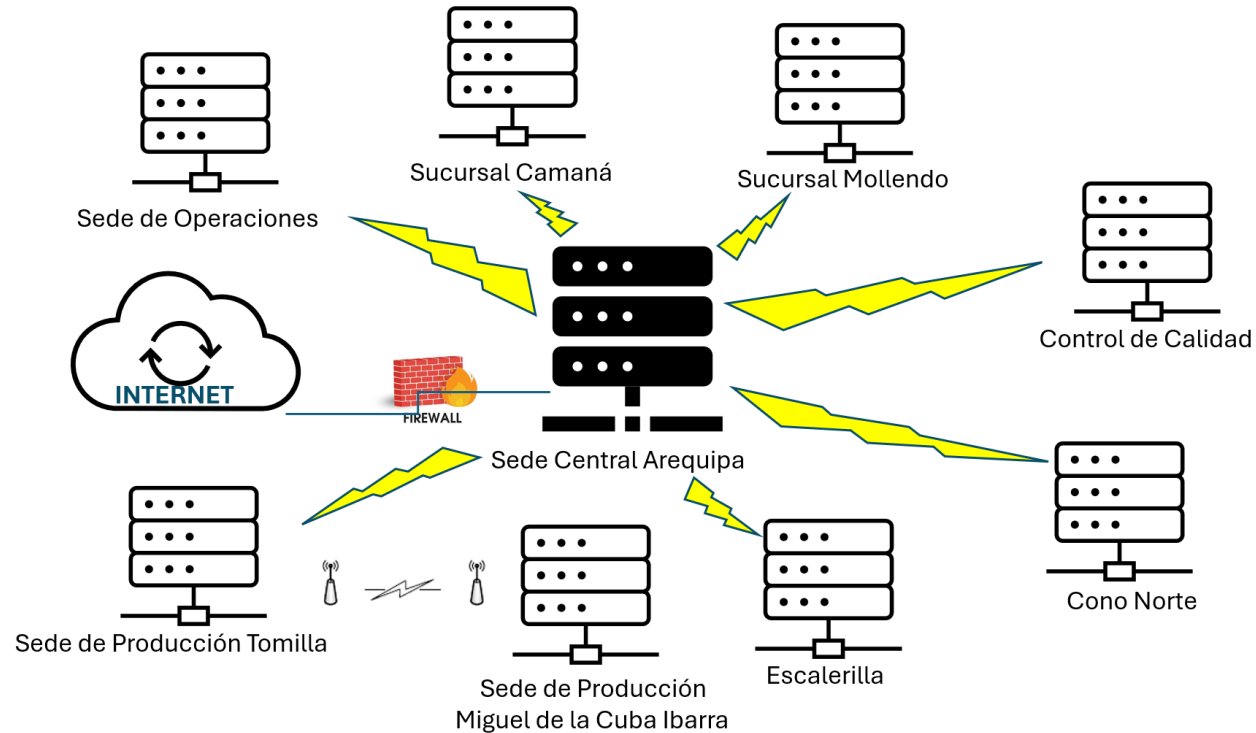


Figura: Diagrama general de red de SEDAPAR S.A.

6.3.1.2.2. Switches de core

Los switches de Core están encargados de administrar y gestionar todo el tráfico de la red LAN y para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios informáticos se realizó la configuración del protocolo VRRP (este protocolo garantiza la alta disponibilidad de la puerta de enlace de cada segmento de red). Los mencionados switches son de la marca Extreme Networks.

Ambos switches de core administran las siguientes VLANs y segmentos de red definidas de la siguiente manera:

VLAN	ID	Descripción
DATOS 1	10	Segmento de red del Piso 1
DATOS 2	20	Segmento de red del Piso 2
DATOS 3	30	Segmento de red del Piso 3
VOZ	40	Segmento de red de Telefonía
VIDEO	50	Segmento de red de CCTV
ADMINISTRACION	60	Segmento de red de la administración de switches
GESTION_AP	70	Segmento de red de la administración de los AP
WIFI CORPORATIVO	80	Segmento de red del Wifi Corporativo
WIFI_VISITAS	90	Segmento de red del Wifi Visitas
WIFI_CLIENTES	100	Segmento de red del Wifi Clientes
VLAN_FIREWALL	110	Segmento de red hacia el Firewall

Tabla: VLANS y segmentos de red

6.3.1.2.3. Switch de distribución

El switch de distribución se ha configurado en la modalidad de STACK, es decir ambos switches operan lógicamente como un único equipo. En esta configuración, se declara físicamente un Switch Primario como Slot1/Master y un Switch secundario como Slot 2/Backup. En caso de que el Switch primario se detectara inoperativo, no existirá ningún impacto ya que la comunicación seguiría por los enlaces redundantes del Switch secundario. Este switch conecta todos los switches de bordes con los switches de core. El mencionado switch es de la marca Extreme Networks.

La configuración aplicada en el switch de distribución está basada con la configuración de las VLANs que administra el switch core.

6.3.1.2.4. Switches de acceso

Los switches de acceso se han configurado en la modalidad de STACK, es decir que switches que se encuentran apilados operan lógicamente como un único equipo. En esta configuración, se declara físicamente un Switch Primario como Slot1/Master y un Switch secundario como Slot 2/Backup y los switches que cuentan con 3 switches apilados tienen al Slot3 como rol de StandBy. En caso de que el Switch primario se detectara inoperativo, no existirá ningún impacto ya que la comunicación seguiría por los enlaces redundantes del Switch secundario. Los mencionados switches son de la marca Extreme Networks.

La configuración aplicada en todos los switches de acceso extiende las VLANs administradas por los switches de core.

La alta disponibilidad de los switches de acceso consta en tener un enlace activo de 10 Gb y un enlace redundante de 1 Gb hacia el switch de distribución.

6.3.1.2.5. Switches de sedes remotas

Los switches en sedes remotas se han configurado y utilizan el Servicio DHCP de los Firewall en cada sede. Hay 6 switches en la sede PTAP La Tomilla y Miguel de La Cuba Ibarra (1 de la marca 3COM, 1 de la marca DLINK, 3 de la marca HP y 1 de la marca CISCO), 3 switches en la sede Miraflores (marca HP), 4 switches en la sede Mollendo (marca HP) y 1 switch en la sede Camaná (marca SATRA).

6.3.1.2.6. Esquema de red inalámbrica de la sede central

Se cuenta con una red inalámbrica para visitantes y una red inalámbrica para clientes que permite el acceso a internet a los usuarios visitantes (proveedores) y a los usuarios clientes (clientes de SEDAPAR S.A.) por medio de un portal cautivo donde los usuarios se ingresan manualmente a la base interna del ClearPass. Para el despliegue se configuró el SSID (red inalámbrica) con autenticación abierta y portal cautivo en los Access Point. Estas redes tienen políticas de Firewall.

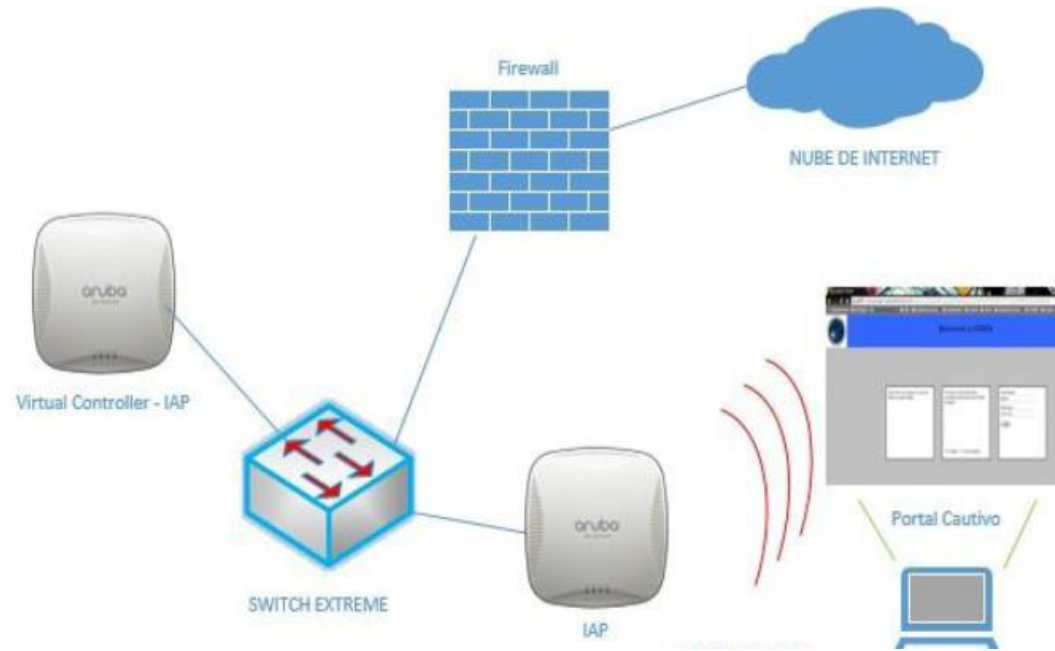


Figura: Diagrama de red inalámbrica para visitantes o clientes

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	48/138

Asimismo, se cuenta con una red inalámbrica para usuarios corporativos (Directorio Activo), la cual permite el acceso a los usuarios registrados en el Directorio Activo. Estos usuarios se registran con el mismo nombre de Dominio (Directorio Activo) que cada usuario tiene asignado para tener acceso a la navegación WEB. Para este despliegue se configuró el SSID (Red Inalámbrica) con autenticación WPA2-Empresa y se utiliza la base de datos del Directorio Activo. Los usuarios al conectarse a la red inalámbrica se le solicitará credenciales (usuarios y contraseña) de dominio.

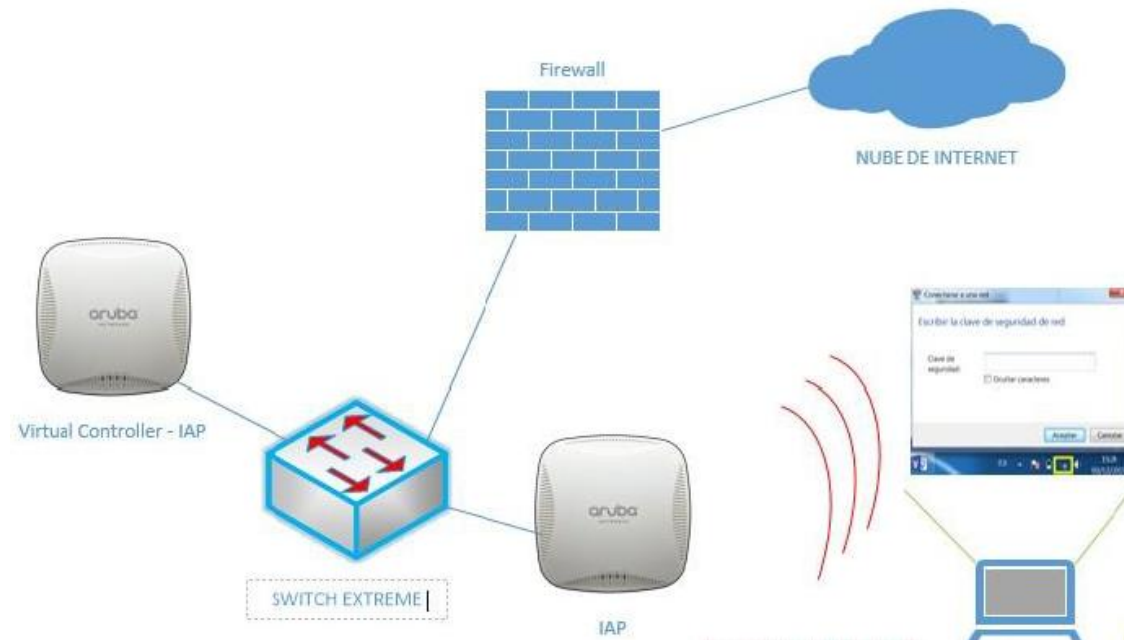


Figura: Diagrama de red inalámbrica para usuarios corporativos

6.3.1.3. Alimentación eléctrica de equipos

SEDAPAR S.A. cuenta con dos tipos de servicio de energía eléctrica, una es la tensión estabilizada (equipos electrónicos: computadoras personales, servidores, impresoras, fotocopiadoras, etc.) y la segunda de servicio común (equipos eléctricos y mecánicos: calentador, taladro, lustradora, etc.).

SEDAPAR S.A. contrata el servicio de energía eléctrica a SEAL (Sociedad Eléctrica del Sur Oeste) y la potencia contratada es de 135 KW para la sede principal de Arequipa.

Actualmente SEDAPAR cuenta con grupo electrógeno en la sede principal, de capacidad de 80 KVA, el cual tiene dependencia humana para su encendido, lo cual podría ocasionar que de no ser encendido oportunamente los equipos se apaguen luego de que los UPS se descarguen. Se debería adquirir un grupo electrógeno que se encienda de manera automática ante un corte de energía eléctrica.

6.3.1.4. Mantenimiento de equipos

Se cuenta con un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de las computadoras personales, laptops e impresoras hasta el año 2021 con la empresa AQP-Perú Data, asimismo, se ha implementado una Mesa de Servicios TIC que permite gestionar en forma virtual el mantenimiento y control de los equipos, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y automatizar el proceso de toma de inventarios de HW y SW base, instalación remota de software, soporte técnico de usuarios (gestión de licencias), gestión de incidentes, entre otros.

Se cuenta con un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores hasta el año 2024 con la empresa Think Networks Perú SAC que incluye los servidores del site de contingencia.

6.3.1.5. Central telefónica

La central telefónica que se ha implementado desde el 2009, es un software open source de marca Asterisk, los anexos telefónicos están compuestos por equipos de marca Grandstream. Para la extensión de los anexos a los lugares de aislamiento del personal se usa un software gratuito llamado Softphone 3CX.

6.3.2. Datacenter principal

- El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones cuenta con acceso de control biométrico (lector de huellas digitales) e intercomunicador.
- La puerta de ingreso al Datacenter cuenta con sistema de control de acceso para puertas mediante geometría de palma de mano y con código.
- Las zonas exteriores con constantemente vigiladas por personal de seguridad (24x7).
- Se cuenta con un sistema de videovigilancia mediante cámaras de videovigilancia y detección de intrusiones ubicadas en el edificio de la Sede Central, el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en el interior del Datacenter.
- Se cuenta con equipos que realizan la monitorización periódica de la temperatura y climatización del Datacenter para el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo instalados en el mismo: a) un equipo de aire acondicionado York, modelo Confort, que proporciona una temperatura adecuada al gabinete de comunicaciones y UPS y b) un equipo de aire acondicionado de precisión, que proporciona una temperatura adecuada a los gabinetes de servidores y comunicaciones core.
- Se cuenta con sistemas de protección contra incendios en el Datacenter: a) un sistema de control para supresión de incendios (equipo Cheetah), b) un sistema detector de humos por aspiración que emite avisos de forma temprana (marca Xtralis) y c) un sistema de extracción de muestras de aire para detección de humo.
- Se cuenta con un sistema de protección contra inundaciones en el Datacenter que controla y alerta ante la detección de líquidos.
- Se cuenta con un UPS para sistema de respaldo con autonomía de 45 minutos.

6.3.3. Data Room de contingencia

- En Data Room de contingencia se encuentra en la sede Miraflores.
- Se cuenta con falso cielo raso y piso técnico.
- Se cuenta con una puerta cortafuegos resistente al fuego de 3 horas.
- Se cuenta con un sistema de climatización que incluye un equipo de aire acondicionado de confort de marca IEDA Power Safe y un equipo de aire acondicionado de precisión de marca CLIMAVENETA.
- Se cuenta con un sistema de control de acceso de marca SUPREMA y modelo BioEntry Plus EM basado en IP, el cual está integrado con huella dactilar y tarjeta de proximidad.
- Se cuenta con un sistema de videovigilancia mediante dos cámaras de videovigilancia integradas a la plataforma actual de videovigilancia.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	51/138

- Se cuenta con un sistema de detección, alarma y extinción de incendio basado en los productos de marca FIKE. El sistema de detección y alarma de incendio cumple la norma NFPA 72 y el sistema de extinción de incendio está basado en el agente limpio FM200 incluido en la lista del estándar NFPA 2001.
- Se cuenta con un UPS de 11 KVa para sistema de respaldo con autonomía de 30 minutos.

6.3.4. Seguridad lógica

- Se cuenta con segmentación de redes, protegiendo equipos críticos. La red de SEDAPAR S.A. se encuentra segmentada mediante VLANs: datos, voz y video.
- Se cuenta con firewalls para control de tráfico de las aplicaciones en todo momento, integración de usuarios y dispositivos en las políticas previniendo las amenazas conocidas y desconocidas.
- Se cuenta con un Sistema de Prevención de Intrusiones (IPS por sus siglas en inglés), software que ejerce control de acceso a la red protegiendo los sistemas de SEDAPAR S.A. de intrusiones, ataques y abusos, asimismo, detecta actividad maliciosa e intenta detenerla.
- Se realiza la revisión de permisos de las cuentas de los usuarios proporcionando acceso adecuado para cubrir sus necesidades operativas.
- Se cuenta con un conjunto de políticas, directivas y grupos que protegen, gestionan y supervisan el acceso, los usuarios y las credenciales con privilegios.
- Se cuenta con el sistema de control granular Endpoint (marca Kaspersky) que asegura el cumplimiento de las políticas, en las cuales se especifica a qué recursos y aplicaciones en línea pueden acceder los usuarios y en qué momento hacerlo.
- Se cuenta con la solución corporativa de antivirus Kaspersky.
- Se cuenta con un sistema de control para la creación de respaldos periódicos de los datos.
- Se cuenta con un sistema en línea para la creación de respaldos de datos (incrementales y totales) utilizando el sistema de recuperación de desastres Rubrik.

6.3.5. Conectividad

Para la conectividad a internet se tienen las siguientes características:

Ancho de banda	Sede / Localidad	Descripción
300 Mbps	Sede Central	Alta disponibilidad, Activo-Pasivo, Fibra Óptica simétrica

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	52/138

Ancho de banda	Sede / Localidad	Descripción
300 Mbs (contingencia)		
60 Mbps	Sede Operaciones	Fibra Óptica simétrica
60 Mbps	Sede Producción	Fibra Óptica simétrica
60 Mbps	Sede Mollendo	Fibra Óptica simétrica
60 Mbps	Sede Camaná	Fibra Óptica simétrica
14 Mbps	Localidades regionales	-

Tabla: Conectividad a Internet

Para la conectividad mencionada, se tiene contrato con la empresa Bitel. Adicionalmente, como contingencia, para la sede central se tiene contrato con la empresa Win Empresa por un ancho de banda de 300 Mbps.

El costo total del servicio de internet para todas las sedes y localidades es de S/ 28,248.31 sin IGV.

Se hace uso del protocolo de internet IPv4 para las direcciones IP de los dominios, pero actualmente se encuentra en proceso de aprobación el Plan de Transición al Protocolo IPv6 según lo establecido por la Decreto Supremo N° 081-2017-PCM.

6.3.6. Uso de certificados digitales

Se usan certificados SSL para la página web, el correo, la oficina virtual, la plataforma PIDE, la plataforma CITRIX (conexión remota de usuarios) y la interconexión con los bancos.

6.3.7. Software

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	53/138

6.3.7.1. Licencias de software

En cuanto a las licencias de software según el último inventario de la entidad se cuenta con la cantidad necesaria para los equipos informáticos que están operativos en la entidad usando en la totalidad software propietario. A continuación, se muestra el inventario de licencias de software

Software	Detalle adicional	Licencias
Windows 10 Professional	Sistema operativo	60
Windows 8 Professional	Sistema operativo	49
Microsoft Project Online	Microsoft Project Online con Project Pro	50
Microsoft Office 365	Microsoft Office 365 Pro Plus	300
Microsoft Office Standard 2013	-	62
Kaspersky Endpoint	-	500
SPIJ	Sistema Peruano de Información Jurídica	13
Bentley Sewercad	Hidráulica	5
Bentley Watercad	Hidráulica	8
Adobe Creative Suite 6 Master Collection	-	1
Adobe Photoshop CS5	-	6
Adobe Acrobat Professional	Editor PDF	3
Microsoft Visio	-	10
Microsoft Project	-	15
Autodesk Autocad	-	20
Autodesk Infrastructure	Ingeniería	4
Autodesk Building	Ingeniería	2

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	54/138

Software	Detalle adicional	Licencias
ArcGIS	Ingeniería	4
Windows Server 2008	Sistema operativo	10
Windows 8.1	Sistema operativo	310
Aranda Asset Management	Gestión de activos	450
Aranda Service Desk Express	Mesa de servicios	4
Windows Server 2012	Sistema operativo	10
Autodesk Autocad Civil 3D 2017	-	4
VMware vSphere Standard	Software de máquinas virtuales para servidores	1
SQL Server Enterprise Core 2016	Gestor de base de datos	4 (por core)
Microsoft Windows Server Standard 2016	Sistema operativo de red	80 (por core)

Tabla: Inventario de licencias de software

Según las distribuciones de los sistemas operativos para los equipos de cómputo (computadoras personales y laptops) se puede apreciar que el 11.69% (49 de 419 licencias) cuentan con Windows 8 Professional, el 73.99% (310 de 419 licencias) cuentan con Windows 8.1 y el 14.32% (60 de 419 licencias) cuentan con Windows 10 Professional. Asimismo, según las distribuciones para los servidores se puede apreciar que el 10% (10 de 100 licencias) cuentan con Windows Server 8, el 10% (10 de 100 licencias) cuentan con Windows Server 2012 y el 80% (80 de 100 licencias) cuentan con Windows Server Standard 2016.

En cuanto al software ofimático, se puede apreciar que el 17.13% (62 de 362 licencias) cuentan con Microsoft Office Standard 2013 y el 82.87% (300 de 362 licencias) cuentan con Microsoft Office 365 Pro Plus. Además, se cuenta con licencias de Microsoft Project Online con Project Pro (50 licencias), Microsoft Project (15 licencias) y Microsoft Visio (10 licencias).

En lo concerniente al software de gestión de base de datos, la entidad tiene licencias la solución SQL Server Enterprise Core 2016 (4 licencias).

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

6.3.7.2. Software público

Se está usando el software público “Sistema de Registro de Visitas”, el cual pertenece a la Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gobierno Digital y está publicado en el Portal de Software Público Peruano (PSPP). Actualmente no se cuenta con software para publicar en el PSPP de manera que pueda ser reutilizado por otras entidades.

6.3.8. Sistemas de información y aplicaciones

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

Sistema de información / Aplicación	Descripción		Situación	Puesta en producción	Áreas donde se utiliza	
SPRING	Soporta las operaciones del área administrativa	Leng. Programación: Power Builder Base de Datos: Oracle 11g	Producción	2010 – 2011	Gerencia de Administración	Logística Contabilidad Personal Tesorería
					Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial	Planes y Presupuesto
Aranda	Gestión de activos TIC Gestión de incidencias	Ejecutable	Producción	2015	A nivel institucional	
SIAF	Gestión de presupuesto institucional	Ejecutable	Producción	2016	Gerencia de Administración	Tesorería

Sistema de información / Aplicación	Descripción		Situación	Puesta en producción	Áreas donde se utiliza	
					Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial	Planes y Presupuesto
SISCOM (Sistema Comercial)	Soportar las operaciones del área comercial	Leng. Programación: Visual Fox Pro 6.0 Base de Datos: Microsoft SQL Server	Producción	2004	Gerencia de Servicios al Cliente	Comercialización: Micromedición Facturación Reclamos Cortes y Reaperturas Contratos Catastro Medidores Cobranza VMA
Oficina Virtual SEDAPAR	Soportar las operaciones comerciales: Reclamos Reconsideraciones Apelaciones Solicitud de servicio Cambio de categoría Cambio de titularidad Saludos	HTML5 Angular 9	Producción	2020	Gestiones comerciales por parte de usuarios externos	

Sistema de información / Aplicación	Descripción	Situación	Puesta en producción	Áreas donde se utiliza	
	Histórico de consumos Consulta de agentes de cobranza Pagos en línea				
Sistema de gestión documental	Registro y seguimiento del trámite documentario	Leng. Programación: HTML5 Angular Base de Datos: PostgreSQL	Producción	2021	A nivel institucional
Sistema de registro de visitas	Registro de visitas a la entidad	Leng. Programación: PHP Base de Datos: MySQL	Producción	2019	Gerencia de Administración
Intranet	Intranet institucional	Leng. Programación: PHP Base de Datos: SQL Server	Producción	2016	A nivel institucional

Tabla: Inventario de sistemas de información y aplicaciones

6.3.9. Interoperabilidad

A través de la plataforma PIDE se ha implementado el consumo de los siguientes servicios:

- Consulta RENIEC.
- Consulta SUNAT.
- Consulta SUNARP.
- Consulta SUNEDU.
- Consulta MINEDU.
- Consulta Servir.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	58/138

- Consulta Migraciones.
- Consulta OSCE
- Consulta SUSALUD.
- Consulta Poder Judicial.
- Consulta INPE.

No se han implementado servicios web de SEDAPAR S.A. en la plataforma PIDE para su consumo por parte de otras entidades.

6.3.10. Uso de firmas digitales

Sólo se está firmando digitalmente a través de token y certificado incluido de RENIEC. Los funcionarios firman directamente en los documentos, no se cuenta aún con un software que integre las firmas digitales. Se está planeando incluir el uso de firmas digitales inicialmente en el Sistema de Gestión Documental.

6.4. Procesos digitalizados

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

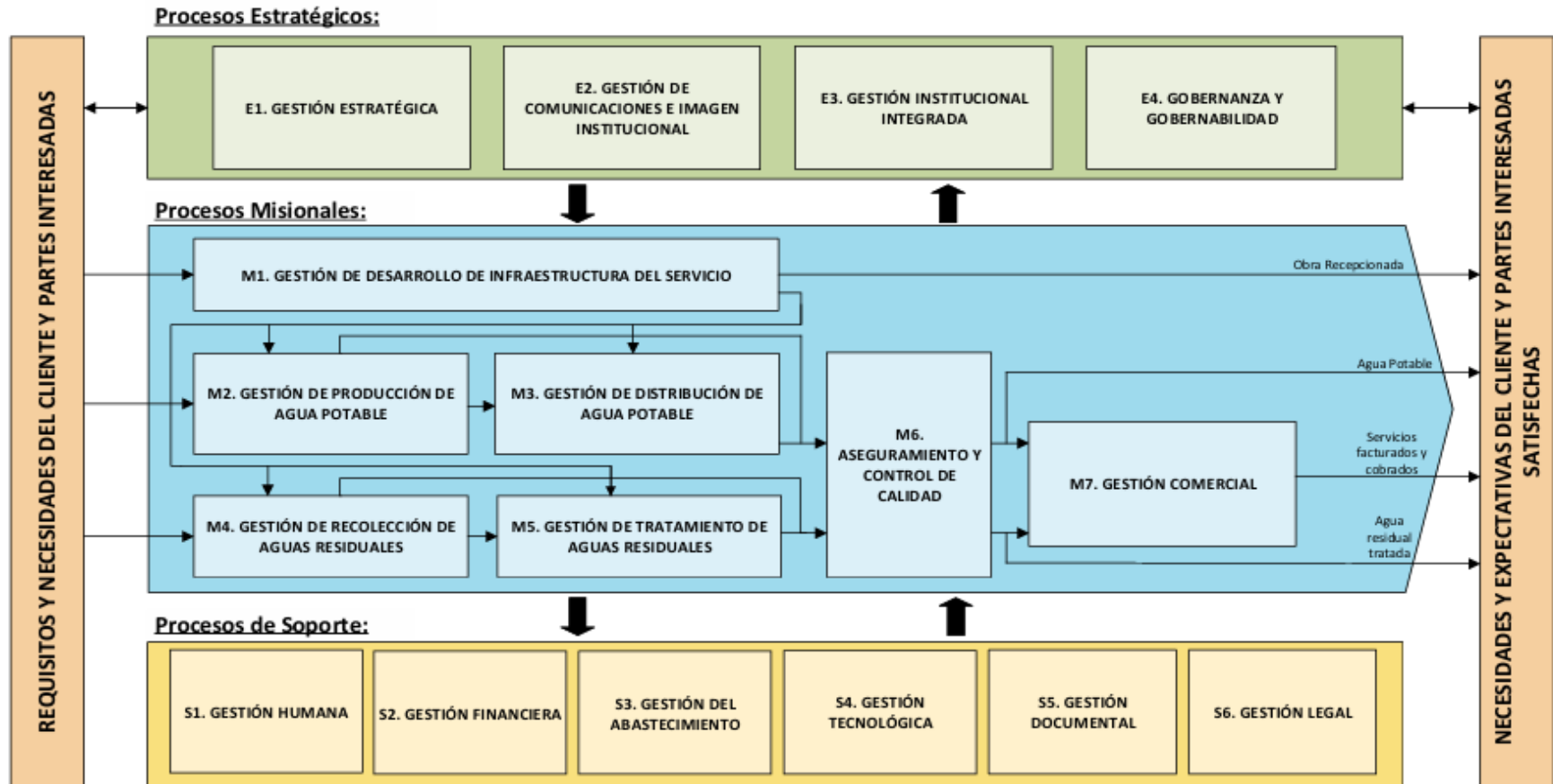


Figura: Mapa de macroprocesos Institucional

De acuerdo con el mapa de procesos se desglosan los procesos hasta el nivel 1 y se han correlacionado con los sistemas de información de SEDAPAR S.A., los que se muestran en el siguiente cuadro:

Procesos estratégicos				
Proceso Nivel 0 (Macroproceso)		Proceso Nivel 1		Sistema de información / Aplicación
Cód.	Descripción	Cód.	Descripción	
E1	Gestión Estratégica	E1.1	Planeamiento Estratégico Institucional	SPRING / SIAF
		E1.2	Gestión del Presupuesto Institucional	SPRING / SIAF
		E1.3	Modernización Institucional	
E2	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional	E2.1	Gestión de Comunicaciones	
		E2.2	Gestión de Responsabilidad Social y Valoración del Servicio	
E3	Gestión Institucional Integrada	E3.1	Gestión Ambiental y Sostenibilidad	
		E3.2	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
		E3.3	Gestión de Calidad y Mejora	
E4	Gobernanza y Gobernabilidad	E4.1	Control Interno	
		E4.2	Buen Gobierno Corporativo	
		E4.3	Gestión Integral de Riesgos	
		E4.4	Gestión de Gobernabilidad Institucional	
Procesos misionales				
Proceso Nivel 0 (Macroproceso)		Proceso Nivel 1		Sistema de información / Aplicación
Cód.	Descripción	Cód.	Descripción	
M1	Gestión de desarrollo de infraestructura sanitaria	M1.1	Gestión de Estudios de Pre-Inversión	
		M1.2	Gestión de Inversiones	
		M1.3	Gestión del Catastro Técnico Empresarial	ArcGIS
		M1.4	Gestión de Retribución por Servicios Ecosistémicos	

M2	Gestión de producción de agua potable	M2.1	Gestión de Potabilización	
M3	Gestión de distribución de agua potable	M3.1	Almacenamiento y Distribución de Agua Potable	
		M3.2	Mantenimiento de Infraestructura	
		M3.3	Control Operacional	
M4	Gestión de recolección de aguas residuales	M4.1	Recolección de agua residual	
M5	Gestión de tratamiento de aguas residuales	M5.1	Tratamiento de agua residual	
		M5.2	Disposición Final y Reúso	
M6	Aseguramiento y Control de Calidad	M6.1	Control de Calidad de Agua Potable	
		M6.2	Control de Calidad de Aguas Residuales	
M7	Gestión Comercial	M7.1	Gestión de Nuevos Usuarios	SISCOM (Sistema Comercial), JIRA
		M7.2	Gestión de Facturación	SISCOM (Sistema Comercial)
		M7.3	Gestión de Recaudación	SISCOM (Sistema Comercial)
		M7.4	Gestión de Conexiones	SISCOM (Sistema Comercial)
Procesos de soporte				
Proceso Nivel 0 (Macroproceso)		Proceso Nivel 1		Sistema de información / Aplicación
Cód.	Descripción	Cód.	Descripción	
S1	Gestión humana	S1.1	Gestión del Talento Humano	SPRING
		S1.2	Gestión del Desarrollo y Capacitación	SPRING
		S1.3	Gestión de Remuneraciones	SPRING
		S1.4	Gestión Social y de Salud	SPRING
S2	Gestión financiera	S2.1	Gestión Contable y Tributaria	SPRING
		S2.2	Gestión de Tesorería y Finanzas	SPRING / SIAF
S3	Gestión de Abastecimiento	S3.1	Gestión de Contrataciones	SPRING
		S3.2	Gestión de Almacenes	SPRING

S4	Gestión Tecnológica	S4.1	Gestión de Infraestructura Tecnológica	Aranda (Gestión de activos TIC), SISCOM (Sistema comercial)
		S4.2	Gestión de Seguridad de la Información	Aranda (Gestión de activos TIC), SISCOM (Sistema comercial)
		S4.3	Gestión del Soporte Técnico	Aranda (Gestión de incidencias TIC)
S5	Gestión Documental	S5.1	Administración Documentaria	SPRING
		S5.2	Gestión Archivística	SPRING
S6	Gestión Legal	S6.1	Asesoría Legal	
		S6.2	Defensa Legal	

Tabla: Procesos de SEDAPAR S.A. versus Sistemas de información / Aplicaciones

Podemos observar que los procesos de soporte y el proceso comercial cuentan con una o más soluciones tecnológicas que soportan de manera parcial o total las actividades de cada uno de los procesos, siendo los sistemas de información denominados SPRING y SISCOM los que tienen mayor presencia en estos procesos.

Se han identificado las siguientes brechas tecnológicas:

- Los procesos misionales, exceptuando el proceso comercial no tienen soluciones tecnológicas que los soporten.
- Para la generación de reportes e indicadores se utiliza más de una fuente de datos o en su defecto se trabaja de manera manual.
- Existencia de soluciones que requieren de innovación tecnológica.

Toda esta información será importante para un posterior análisis, la definición de los objetivos de gobierno digital y del portafolio de proyectos del Plan de Gobierno Digital.

6.5. Servicios digitales

La entidad cuenta con servicios digitales que pone a disposición a sus grupos de interés a través de diversos canales (aplicaciones móviles, páginas web y mensajes de texto) y cumplen con los principios: automático, no presencial y uso intensivo de las tecnologías digitales. La lista de servicios digitales es la siguiente:

Servicio digital	Descripción	Canal
Sistema de gestión documental	Servicio para el registro y seguimiento del trámite documentario.	Web
Reclamos	Servicio para la gestión de reclamos dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Reconsideraciones	Servicio para la gestión de reconsideraciones dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Apelaciones	Servicio para la gestión de apelaciones dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Solicitud de servicio	Servicio para la gestión de solicitud de servicio dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Cambio de categoría	Servicio para la gestión de cambio de categoría dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Cambio de titularidad	Servicio para la gestión de cambio de titularidad dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Saldos	Servicio para la consulta de saldos dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Histórico de consumos	Servicio para la consulta del histórico de consumos dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Consulta de agentes de cobranza	Servicio para la consulta de agentes de cobranza dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Pagos en línea	Servicio para la gestión de pagos en línea dentro de la Oficina Virtual	Web / Móvil
Interconexión para pagos en línea (BCP, Interbank, Caja Arequipa, BANBIF y Caja Ica)	Servicio para la gestión de pagos en línea. Para Interbank y Caja Arequipa se conecta a través de una línea dedicada fibra óptica punto a punto y una red privada virtual realizando transacciones a través de servicios web API REST. Para BCP se conecta a través de una red privada virtual por internet realizando transacciones a través de servicios web API REST.	Web / Móvil
Notificación de vencimiento de recibos	Servicio para notificar vencimiento de recibos a los clientes	Mensaje de texto

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	64/138

Servicio digital	Descripción	Canal
Asistente Virtual – Celeste	Oficina virtual	Whatsapp
RPAs	Soluciones RPAs de diversas conciliaciones	Web
Interconexión para pagos por offline (Scotiabank, BBVA y Banco de la Nación)	Servicio para la gestión de pagos en línea	Web / Móvil

Tabla: Lista de servicios digitales

Los ciudadanos y personas en general desean poder obtener respuesta inmediata a su necesidad de información o de trámite / servicio. La coyuntura actual está llevando a SEDAPAR S.A. a configurar sus servicios de esta manera.

Se ha identificado que no se cuenta con un Catálogo de Servicios Digitales formalizado por la entidad, como se requiere según lo mencionado en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital. El Catálogo de Servicios Digitales debe contar con la siguiente información:

- Nombre del servicio digital.
- Descripción y/o requisitos del servicio digital.
- Horario para atender consultas sobre el servicio digital.
- Términos y condiciones de uso.

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

Asimismo, la entidad también cuenta con una página en YouTube, la cual se muestra a continuación:

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	65/138

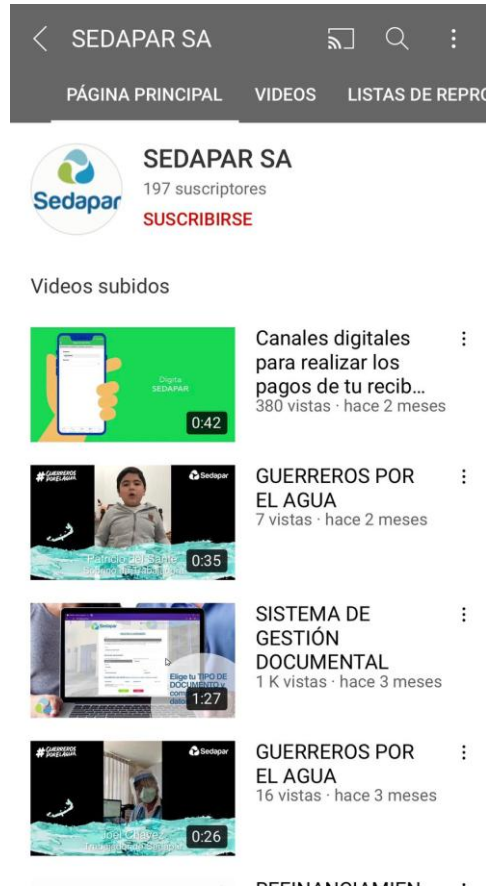


Figura: Página de YouTube de SEDAPAR S.A.

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

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	66/138



Figura: Página de Twitter de SEDAPAR S.A.

6.6. Seguridad de la información

Basado en la documentación revisada, se ha identificado que SEDAPAR S.A. cuenta con políticas aprobadas de seguridad de la información:

- Política de Seguridad de la Información, aprobada con Resolución N° 1029-2021/S-20000.
- Política de Protección de Datos Personales, aprobada con Resolución N° 1029-2021/S-20000.
- Política de Continuidad de Negocio, aprobada con Resolución N° 1029-2021/S-20000.
- Políticas para el Uso de Equipos de Cómputo en la EPS SEDAPAR S.A., aprobadas con Resolución N° 29595-2014/S-30000.
- Políticas para el Uso del Correo Electrónico de la EPS SEDAPAR S.A., aprobadas con Resolución N° 29594-2014/S-30000.
- Políticas para la Administración de Software en la EPS SEDAPAR S.A., aprobadas con Resolución N° 29593-2014/S-30000.
- Políticas para el Uso de la Red e Internet en Equipos Informáticos en la EPS SEDAPAR S.A., aprobadas con Resolución N° 29592-2014/S-30000.
- Políticas de Seguridad Informáticas EPS SEDAPAR S.A., aprobadas con Resolución N° 25699-2006/S-1010.

Asimismo, cuenta con procedimientos y otros documentos de seguridad de la información que aún no han sido aprobados:

- Objetivos de Seguridad de Información.
- Roles y Responsabilidades para la Seguridad de la Información.
- Análisis de contexto y partes interesadas.
- Alcance y límites del SGSI.
- Procedimiento de Gestión de Riesgos.
- Plan de Sensibilización y Capacitación en Seguridad de la Información.
- Manual del SGSI.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora del SGSI.
- Procedimiento de Auditorías Internas.
- Procedimiento de Comunicación del SGSI.
- Procedimiento de Creación, Actualización y Control de Documentos del SGSI.
- Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Procedimiento de Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación del SGSI.
- Procedimiento de Revisión del SGSI.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	68/138

Mediante Resolución N° 32481-2018/S-30000 de fecha 03/09/2018 se designaron los miembros del Comité de Gobierno Digital pero no se incluyó al Oficial de Seguridad de la Información, al Responsable del Área Legal o quien haga sus veces y al Responsable del Área de Planificación o quien haga sus veces según está establecido en la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM. Este Comité tiene entre otras funciones el gestionar, mantener y documentar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Asimismo, se designó al Oficial de Seguridad de la Información.

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la NTP ISO/IEC 27001 está en proceso de implementación en la entidad teniendo como alcance uno de los seis procesos misionales (Gestión Comercial) y el proceso de gestión documental. Este año se tiene programada la aprobación de la documentación del SGSI y su operación. Mediante Resolución N° 1029-2021/S-20000 de fecha 17/03/2021 se aprobó la Política de Seguridad de la Información.

La entidad no ha realizado a la fecha un análisis de vulnerabilidad de sus servicios digitales y sistemas de información, pero se ha planificado para este año 2025. Los servicios digitales implementados contemplan controles de seguridad de la información para proteger la privacidad de datos personales e información de los ciudadanos.

6.7. Presupuesto de gobierno digital

Basado en la documentación revisada, se ha identificado que se cuenta con un presupuesto asignado al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el año 2025 en un monto ascendente a S/ 1,261,931.00

ANEXO A – DETALLE DEL EQUIPAMIENTO POR SEDE

1. SEDE CENTRAL

1. Solución Hiperconvergente (Incluye Gabinete, Plataforma Hiperconvergente, Nodos Hiperconvergentes, Switches, Consola de Administración, Almacenamiento y accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HUAWEI	2288H V5	2102312BJS10K3000001
2	HUAWEI	2288H V5	2102312BJS10K3000003
3	HUAWEI	2288H V5	2102312BJS10K3000006
4	HUAWEI	2288H V5	2102312BJS10K3000004
5	HUAWEI	2288H V5	2102312BJS10K3000005
6	HUAWEI	2288H V5	2102312BJS10K3000002
7	Extreme Networks	X670 G2 48X	1828N-40364
8	Extreme Networks	X670 G2 48X	1828N-40426
9	Extreme Networks	X670 G2 48X	s/n
10	Extreme Networks	X670 G2 48X	s/n
11	Extreme Networks	X690-48x-2q-4c	1828N-40426
12	Extreme Networks	X690-48x-2q-4c	1828N-40364
13	Extreme Networks	X440-G2-48p-10GE4	s/n
14	VMWare, VSphere 6.7	VCenter	s/n

2. Solución de copias de Seguridad o LIBRERÍA ROBÓTICA (Incluye todos los Componentes y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie
----	-------	--------	-------

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	70/138

1	IBM / LENOVO	TS4300 3U	02CE216Y1N1B8000CR5
---	--------------	-----------	---------------------

3. Solución de Réplica y Recuperación de Desastres (Incluye todos los Componentes y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie	Ubicación
1	RUBRIK	R600	s/n	Sede Central
2	RUBRIK	R600	s/n	Sede Operaciones
3	RUBRIK	R600	s/n	Sede Mollendo
4	RUBRIK	R600	s/n	Sede Camaná

4. Sistema contra incendios (Incluye Tableros de Control, Sensores Detectores de Humo, Sensores de Extinción, Estaciones manuales de descarga, estaciones de aborto de descarga, sirenas con luz estroboscópica, cilindros de agente limpio, Puerta Cortafuegos, Cartuchos y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Fike	Cheetah Xi-50 10-071	s/n
2	Xtralis VESDA VLF	VLF-500-00	B8013454
3	Fike	HFC 227 Peso Bruto: 161.0	1111961
4	Fike	HFC 227 Peso Bruto: 106.5	1135943

5. Sistema de detección de inundaciones (Incluye Panel de Detección y Sensores)

N°	Tipo	Marca	Modelo	Serie
----	------	-------	--------	-------

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL		Versión	1.1
		Fecha	10/12/2025
		Página	71/138

1	Panel de Detección	OMRON	NV3Q-MR21	s/n
---	--------------------	-------	-----------	-----

6. Sistema de Control de acceso Biométrico

N°	Tipo	Marca	Modelo	Serie
1	Control Biométrico Puerta TIC	Suprema		s/n
2	Control Biométrico Puerta Centro de Datos	Suprema		s/n

7. Sistema de UPS de la Sede Central (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador y Tableros)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	EATON	93E-601-N-MBS	4J375LXX14
2	IEDA POWER SAFE	TATF-90K-D/Y	s/n
3	TRANSTECTOR	1102-014-7	s/n
4	IEDA POWER/SAFE	TBBY-3F-60K-232-1T-1U-1S-1AT-E	s/n
5	IEDA POWER SAFE	TATF-75K-D/Y	s/n
6	IEDA POWER SAFE	ATTF-60K-Y/Y	s/n

8. Equipos ATS

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta junio 2025, según Contrato 070-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	72/138

N°	Marca	Modelo	Serie
1	VERTIV	GATRCN102	NB19110038
2	VERTIV	GATRCN102	NB19110040

9. Equipo de Comunicaciones de Enlace a Proveedores

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta junio 2025, según Contrato 070-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Extreme Networks	X465-48p	s/n

10. Aire Acondicionado de Confort (Incluye Gabinete, Unidad Evaporadora/Condensadora y Tablero Eléctrico)

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta junio 2025, según Contrato 070-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Coldpoint	CHUA-60CNR1-N	860-12538408

11. Aire Acondicionado de Precisión (Incluye Gabinete, Unidad Evaporadora/Condensadora, Tableros)

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta junio 2025, según Contrato 070-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	OmniLite	CLD-025	W202202140001
2	OmniLite	CLD-025	W202202140002

12. Sistema de UPS de Centro de Datos (Incluye Gabinete, Unidad Evaporadora/Condensadora, Tableros)

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	73/138

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta junio 2025, según Contrato 070-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	EAST	EA9010RT	900102111080312
2	EAST	EA9010RT	S/N

2. SEDE CENTRAL – EQUIPOS DISTRIBUCION

1. Networking

N°	Marca	Modelo	Serie	Ubicación
1	Extreme Networks	X670G2-48x-4q	1803N-45185	Sede Central
2	Extreme Networks	X670G2-48x-4q	1803N-45139	Sede Central
3	Extreme Networks	X670G2-48x-4q	1803N-45154	Sede Central
4	Extreme Networks	X670G2-48x-4q	1803N-45182	Sede Central
5	Extreme Networks	X440G2-48t-10G4	1804N-40318	Sede Central
6	Extreme Networks	X440G2-24p-10G4	1751N-45548	Sede Central
7	Extreme Networks	X440G2-48t-10G4	1804N-40306	Sede Central
8	Extreme Networks	X440G2-24p-10G4	1751N-45417	Sede Central
9	Extreme Networks	X440G2-24t-10G4	1751N-48515	Sede Central
10	Extreme Networks	X440G2-24p-10G4	1751N-45535	Sede Central
11	Extreme Networks	X440G2-48t-10G4	1804N-40312	Sede Central
12	Extreme Networks	X440G2-24t-10G4	1751N-48421	Sede Central
13	Extreme Networks	X440G2-48p-10G4	1801N-44135	Sede Central
14	Extreme Networks	X440G2-24t-10G4	1751N-48334	Sede Central

N°	Marca	Modelo	Serie	Ubicación
15	Extreme Networks	X440G2-24t-10G4	1751N-48406	Sede Central
16	Extreme Networks	X440G2-24p-10G4	1751N-45582	Sede Central
17	Extreme Networks	X440G2-48t-10G4	1803N-41431	Sede Central
18	Extreme Networks	X440G2-24p-10G4	1751N-45506	Sede Central
19	Extreme Networks	X440G2-48t-10G4	1804N-40305	Sede Central
20	Extreme Networks	X440G2-24t-10G4	1751N-48404	Sede Central
21	Extreme Networks	X440G2-48p-10G4	1801N-44148	Sede Central
22	Extreme Networks	X440G2-48t-10G4	1804N-40314	Sede Central
23	Extreme Networks	X440G2-24t-10G4	1751N-48338	Sede Central
24	Extreme Networks	X440G2-24p-10G4	1751N-45376	Sede Central
25	Extreme Networks	X440G2-48t-10G4	1804N-40278	Sede Central
26	Extreme Networks	X440G2-24t-10G4	1751N-48393	Sede Central
27	Extreme Networks	X440G2-24p-10G4	1751N-45721	Sede Central
28	Extreme Networks	X440G2-48t-10G4	1804N-40325	Sede Central
29	Extreme Networks	X440G2-24p-10G4	1751N-45420	Sede Central

2. Red Inalámbrica (Incluye Servidor y Solución Aruba)

N°	Marca	Modelo	Serie	Ubicación
1	HP	HPE Proliant DL360 Gen10 S/N: MXQ80406DL	Virtual	Sede Central
2	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN7244	Sede Central, Piso 1
3	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN727M	Sede Central, Piso 1

4	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN72C2	Sede Central, Piso 1
5	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN7255	Sede Central, Piso 2
6	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN728B	Sede Central, Piso 2
7	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN728G	Sede Central, Piso 2
8	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN729Z	Sede Central, Piso 3
9	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN727F	Sede Central, Piso 3
10	ARUBA	IAP-325-RW	CNDQHN7278	Sede Central, Piso 3

3. Sistema de Videovigilancia (Incluye NVR)

N°	Marca	Modelo	Serie	Sede
1	ACTi	GNR-330	GNR-330-A-17H-00024	Sede Central
2	ACTi	E58	E58—A4XX-17K-00024	Sede Central
3	ACTi	E58	E58—A4XX-17K-00021	Sede Central
4	ACTi	E36	E36—A4XX-17L-00017	Sede Central
5	ACTi	E58	E58—A4XX-17K-00022	Sede Central
6	ACTi	E36	E36—A4XX-17L-00013	Sede Central
7	ACTi	E36	E36—A4XX-17L-00022	Sede Central
8	ACTi	E58	E58—A4XX-17K-00023	Sede Central
9	ACTi	E58	E58—A4XX-17K-00019	Sede Central
10	ACTi	E36	E36—A4XX-17L-00015	Sede Central
11	ACTi	E36	E36—A4XX-17L-00014	Sede Central
12	ACTi	E36	E36—A4XX-17L-00018	Sede Central
13	ACTi	E36	E36—A4XX-17L-00016	Sede Central
14	ACTi	A818	A81800AXX20I0004	Sede Central
15	ACTi	E58	E58—A4XX-17K-00018	Sede Central

N°	Marca	Modelo	Serie	Sede
16	ACTi	E58	E58—A4XX-17H-00019	Sede Central
17	ACTi	E58	E58—A4XX-17K-00020	Sede Central
18	ACTi	D55	D55--A-XX-19J-00049	Sede de Operaciones y Mantenimiento
19	ACTi	E58	E58--A4XX-18L-00001	Sede de Operaciones y Mantenimiento
20	ACTi	E58	E58—A4XX-18H-00164	Sede de Operaciones y Mantenimiento
21	ACTi	A71	s/n	Sede de Camaná
22	ACTi	A71	s/n	Sede de Mollendo

3. Sede de OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

3.1. Servidores

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DELL	R440	4VHQ0T2
2	IBM	x3250 M4	06CHYXX
3	DELL	Power Edge R730	G83VKB2
4	VMWare, VSphere	VSphere	s/n

3.2. Equipos Networking

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HP	V1910-24G	CN37BX23PG
2	HP	V1910-24G	CN49BX20GJ
3	HP	V1910-24G	CN49BX21LF
4	HP	V1910-24G	CN37BX235Y

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	77/138

3.3. Sistema de UPS (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador y Tableros)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	EATON	9PX11KPM	G211J04004

3.4. Sistema contra incendios (Incluye Detectores de Humo, Estaciones manuales de descarga, estaciones de aborto de descarga, sirenas con luz estroboscópica, cilindros de agente limpio, Puerta Cortafuegos)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Fike	Cheetah Xi-50	02-11544
2	Fike	HFC 227	1354120

3.5. Sistema de Control de acceso Biométrico

N°	Tipo	Marca	Modelo	Device SN
1	Control Biométrico Puerta TIC	Suprema		s/n

3.6. Aire Acondicionado de Confort (Incluye Gabinete, Condensador y Tablero Eléctrico)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	YORK	YNFFXC060BBQ-FX	316301078170400008

3.7. Aire Acondicionado de Precisión (Incluye Gabinete, Unidad Evaporadora/Condensadora, Tableros)

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	78/138

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Climaveneta	CRCX-0071-FULL-SYS	32108173

4. Sede de Producción, LA TOMILLA

4.1. Servidores

N°	Marca	Modelo	Serie
1	IBM	System x3250 M4	06CHYXX
2	VMWare, VSphere	VSphere	s/n

4.2. Networking

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HP	V1910-24G	CN49BX21LJ
2	HP	V1910-24G	s/n
3	HP	V1910-24G	CN37BX25H8
4	3COM	1647-110-010-AB	LMZQ8Q0186663

4.3. UPS (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador y Tableros)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	EATON	9PX3000IRT2U	GA 14N29003

5. Sede de Producción, MIGUEL DE LA CUBA IBARRA

La ventana de trabajo para ejecutar los trabajos de mantenimiento preventivo en la Sede PTAP Miguel de la Cuba Ibarra, deberán ser coordinados con la Jefatura del Dpto. de TIC y con la Gerencia de Producción de SEDAPAR S.A.

Estos trabajos deberán coincidir en el día que se realiza mantenimiento y parada de la Planta de Tratamiento de Agua.

5.1. Servidores

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HP	Proliant ML150G6	S/N
2	HP	Proliant ML150G6	S/N
3	HP	Proliant ML150G6	S/N
4	VMWare, VSphere	VSphere	s/n

5.2. Servidores

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta Octubre 2026, según Contrato 060-2023. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DELL	Servidor Dell R750XS	FJKD8Y3

5.3. Networking

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HP	3COM BASELIN	CN12BX0WH
2	HP	3COM BASELIN	S/N
3	CISCO	CATALYST 2960	S/N

5.4. UPS (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador y Tableros)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DELTA ELECTRONICS	GES702R202035/GA7000RL	S/N
2	EMERSON / LIEBERT	GXT3-2000RT230	S/N
3	EMERSON / LIEBERT	GXT3-2000RT230	S/N
4	DELTA ELECTRONICS	GES202N200035	S/N
5	DELTA ELECTRONICS	GES202N200035	S/N
6	DELTA ELECTRONICS	GES202N200035	S/N

6. Sede LA ESCALERILLA

6.1. Networking

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HP	V1910-24G	S/N
2	TP-Link	T2600G-	S/N

6.2. UPS (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador, Tableros y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	APC	SURT 1000XLI	OS1206330045
2	APC	SURT 1000XLI	OS1206330046
3	APC	STR 3000XLI	AS2302291519
4	APC	STR 3000XLI	AS2302291512
5	APC	STR 3000XLI	AS2302291502

7. Sede CONO NORTE

7.1. Networking

N°	Marca	Modelo	Serie
1	TP-Link	TL-SG1024D	s/n
2	TP-Link	T2600G	s/n

7.2. UPS (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador, Tableros y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Kaise	6KVA	S/N

8. Sede Control de Calidad CHILPINA

8.1. Servidores

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta Octubre 2026, según Contrato 060-2023. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DELL	Servidor Dell R750XS	B9GG6X3
2	VMWare, VSphere	VSphere	s/n

8.2. Equipos Networking

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HP	V1910-24G	S/N

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	82/138

8.3. UPS (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador, Tableros y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	APC	SURT20KRMXLI	QS1553170005

9. Sede de CAMANÁ

9.1. Servidores

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DELL	Power Edge R430	G6JWKB2
2	VMWare, VSphere	VSphere	s/n

9.2. Servidores

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta marzo 2025, según Contrato 067-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DELL	Power Edge R640	85XB3L3

9.3. Networking

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta marzo 2025, según Contrato 067-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Juniper	EX3400-48P	NY3620510754

9.4. Aire Acondicionado de Confort (Incluye Gabinete, Unidad Evaporadora/Condensadora, Tablero Eléctrico y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DAIKIN	FTXS12SX216	4M06600001097

9.5. UPS (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador, Tableros y Accesorios)

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL		Versión	1.1
		Fecha	10/12/2025
		Página	83/138

N°	Marca	Modelo	Serie
1	EAST	3KVA SRT	900032108200654

9.6. Sistema contra incendios (Incluye Detectores de Humo, sirenas con luz estroboscópica, Puerta Cortafuegos, Tablero de Control, sistema detección temprana y accesorios)
 Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta marzo 2025, según Contrato 067-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Fike	Cheetah	S/N

9.7. Sistema de Control de acceso Biométrico
 Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta marzo 2025, según Contrato 067-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato

N°	Tipo	Marca	Modelo	Device SN
1	Control Biométrico Puerta	Suprema	BioEntry P2	s/n

10. Sede de MOLLENDO

10.1. Servidores

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DELL	Power Edge R430	s/n
2	VMWare, VSphere	VSphere	s/n

10.2. Networking

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HP	V1910-24G	s/n
2	HP	V1910-24G	s/n

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	84/138

3	3COM	1647-110-010-AB	725VIW823
4	TP-Link	TL-SG1016D	s/n

10.3. Aire Acondicionado de Confort (Incluye Gabinete, Unidad Evaporadora/Condensadora, Tablero Eléctrico y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie
1	YORK	YHJE12XJ6AXB-RX	S/N

10.4. UPS (Incluye Tarjeta Red UPS, sonda de monitoreo, Gabinete, Banco de Baterías, Transformador, Tableros y Accesorios)

N°	Marca	Modelo	Serie	Ubicación
1	ELISE	6000VA	230101-12530022	Sede Mollendo
2	ELISE	2000VA	230101-12530022	Planta Perochena, Mollendo

10.5. Servidores

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta marzo 2025, según Contrato 067-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	DELL	Power Edge R640	95XB3L3
2	DELL	Power Edge R740	18P53L3

10.6. Networking

Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta marzo 2025, según Contrato 067-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato.

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Juniper	EX3400-48P	S/N

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	85/138

10.7. Sistema contra incendios (Incluye Detectores de Humo, sirenas con luz estroboscópica, Puerta Cortafuegos, Tablero de Control, sistema detección temprana y accesorios)
 Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta marzo 2025, según Contrato 067-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato

N°	Marca	Modelo	Serie
1	Fike	Cheetah	S/N

10.8. Sistema de Control de acceso Biométrico
 Este equipo cuenta con garantía y soporte hasta marzo 2025, según Contrato 067-2021. El servicio de Soporte y mantenimiento deberá empezar al término de dicho Contrato

N°	Tipo	Marca	Modelo	Device SN
1	Control Biométrico Puerta	Suprema	BioEntry P2	s/n

11. Sede de EL PEDREGAL

11.1. Networking

N°	Marca	Modelo	Serie
1	HP	V1910-24G	s/n

7. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

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

7.1. Visión de gobierno y transformación digital

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	86/138

La visión de gobierno digital de SEDAPAR es:

“Sobre la base de una cultura digital institucional sólida y un proceso de gobierno digital sostenible, Incorporar servicios digitales innovadores que aporten valor al ciudadano y a SEDAPAR”

7.2. Desafíos de gobierno y transformación digital

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

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

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	87/138

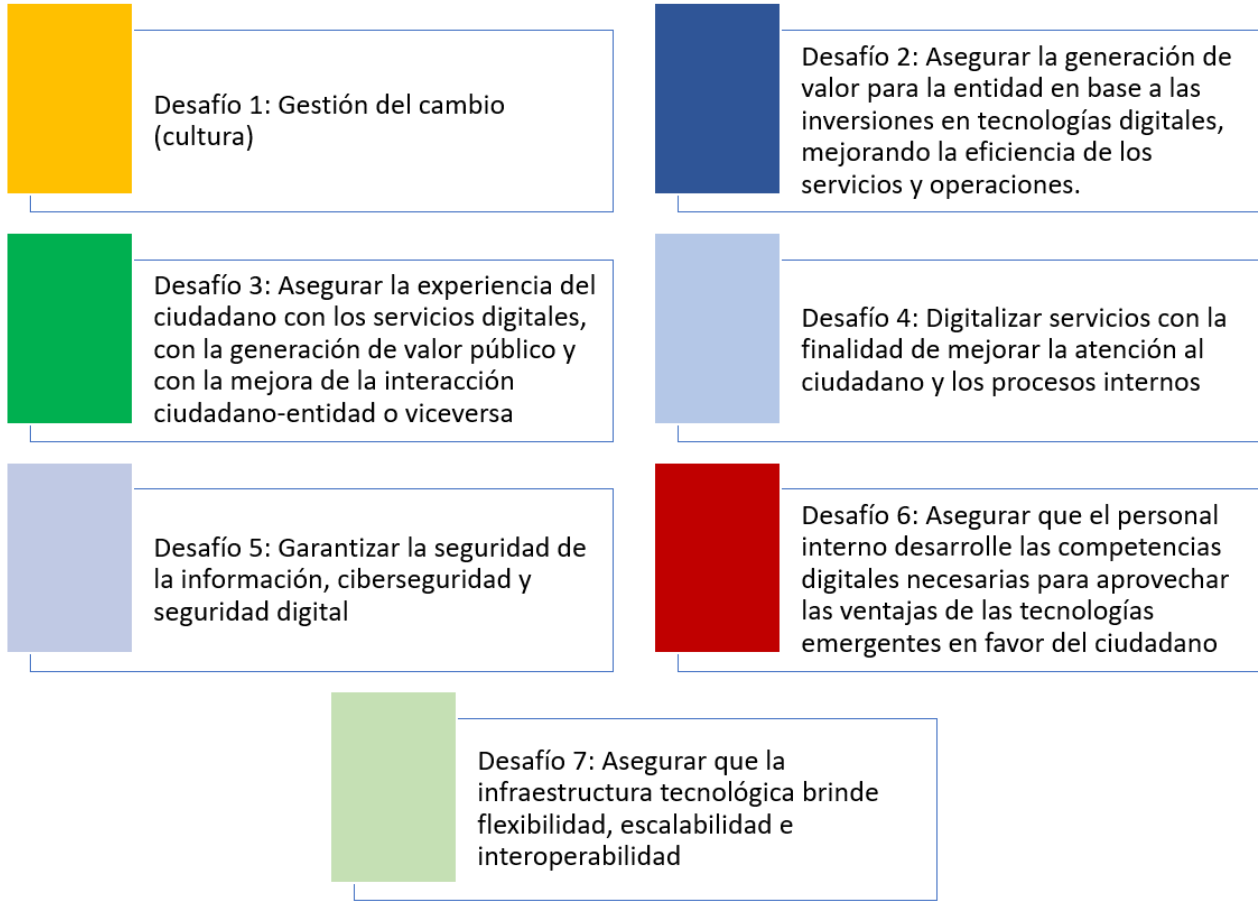


Tabla: Desafíos de gobierno digital de SEDAPAR.

- Desafío 1: Gestión del cambio (cultura)

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	88/138

Los resultados de las iniciativas y procesos de transformación digital son sostenibles en el tiempo si SEDAPAR. logra integrar acciones para gestionar el cambio en cada uno de sus colaboradores, en la organización, en su cultura organizacional, buscando eliminar la resistencia o barreras a los esfuerzos por innovar y digitalizar los procesos, información y servicios. SEDAPAR. debe asegurar el compromiso del Titular de SEDAPAR. y el Comité de Gobierno Digital para asegurar que los esfuerzos de transformación digital sean sostenibles en el tiempo.

- **Desafío 2:** Asegurar la generación de valor para la entidad en base a las inversiones en tecnologías digitales, mejorando la eficiencia de los servicios y operaciones.

Las inversiones en tecnologías digitales generan los beneficios esperados asegurando el uso fiable y eficiente de las mismas en la digitalización de procesos y servicios. Los beneficios del uso de las tecnologías digitales pueden comprender: el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos institucionales de la entidad, la generación de ahorro, reducción de costos, mantenimiento de los riesgos de tecnologías digitales en un nivel aceptable, disponibilidad de información de alta calidad para la toma de decisiones, mejora de la productividad, satisfacción de las necesidades o resolución de los problemas de las partes interesadas, etc.

- **Desafío 3:** Asegurar la experiencia del ciudadano con los servicios digitales, con la generación de valor público y con la mejora de la interacción ciudadano-entidad o viceversa.

La razón de SEDAPAR. es satisfacer las necesidades y demandas de políticas públicas, promover y gestionar acciones para generar y transferir conocimiento científico y tecnológico, así como la innovación tecnológica de manera oportuna y eficiente, y, las tecnologías digitales y los datos son las herramientas transversales que contribuyen a dicho fin, ayudando a la generación de valor público y mejora de la interacción ciudadano-SEDAPAR. o viceversa. En esta línea, es fundamental entender las necesidades y demandas reales en términos de tiempo, costo, experiencia en el uso del servicio, accesibilidad, entre otros, para poder modelar conceptualmente la solución, realizar prototipos, reutilizar software, analizar datos, hacer pruebas e iteraciones, diseñar interfaces, entre otros.

- **Desafío 4:** Digitalizar servicios con la finalidad de mejorar la atención al ciudadano y los procesos internos

La provisión de servicios digitales de principio a fin debe asegurarse con la finalidad de mejorar la atención a los ciudadanos y los procesos de la entidad, considerando para su desarrollo acciones relacionadas a la actualización de la plataforma digital, investigaciones ciudadanas, diseño de interfaces, lenguaje sencillo, estrategias de omnicanalidad, adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales.

- **Desafío 5:** Garantizar la seguridad de la información, ciberseguridad y seguridad digital

Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos e información son aspectos claves para toda organización, independientemente del formato en que se encuentren (digital o en papel), así como también de la ubicación en la que se encuentren.

- **Desafío 6:** Asegurar personal con las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	89/138

Contar con las competencias necesarias para utilizar y aprovechar las tecnologías digitales de vanguardia, es un aspecto clave a desarrollar por parte de SEDAPAR., quien deben promover una capacitación continua de dichas tecnologías a sus colaboradores.

- Desafío 7: Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad
Las capacidades de la infraestructura tecnológica de SEDAPAR. deben ser suficientes para asegurar la flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad de las soluciones o servicios digitales públicos que se desarrollen sobre ella.

7.3. Objetivos de gobierno digital

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

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



Imagen: Objetivos de gobierno digital de SEDAPAR.

7.4. Indicadores y metas de los objetivos de gobierno digital

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

Objetivo de Gobierno Digital	Indicador	2026	2027	2028
OGD1: Establecer el proceso de gobierno y la transformación digital sostenido en el permanente apoyo de la alta dirección.	I1.1: % de proyectos aprobados y ejecutados	80%	90%	100%
	I1.2 % de reuniones de seguimiento al portafolio de proyecto por parte del Comité de Gobierno y Transformación Digital	100%	100%	100%
	I1.3 Gestión del presupuesto anual requerido para los proyectos del portafolio	100%	100%	100%
OGD2. Implantar la gestión por procesos y el gobierno de datos que hagan sostenible el proceso y los servicios digitales.	I2.1: % de satisfacción de los usuarios internos sobre los servicios digitales.	70%	80%	90%
	I2.2 Mapa de procesos de SEDAPAR (hasta el nivel 3)	60%	80%	100%
	I2.3 Implementación del sistema de calidad del dato	50%	70%	100%
OGD3. Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales.	I3.1: % de objetivos de seguridad de la información cumplidos	70%	800%	100%
	I3.2: % de objetivos de continuidad del negocio cumplidos	70%	800%	100%
	I3.3 % de disponibilidad de los servicios digitales	95%	98%	100%
OGD4: Brindar servicios digitales que cumplan con las necesidades y expectativas de los usuarios internos y ciudadanos, a través de la omnicanalidad.	I4.1 % de servicios digitales de gran aceptación.	65%	75%	100%
	I4.2 % de omnicanalidad	35%	60%	100%
	I4.3 % disponibilidad de servicios digitales omnicanales	98%	99%	99.5%
OGD5: Generar colaboradores digitales sostenidos en una cultura digital caracterizada por la innovación y la toma de decisiones basada en datos confiables.	I5.1: % de actividades de capacitación orientadas a generar competencias digitales.	60%	70%	100%
	I5.2 Resistencia al cambio	60%	75%	100%
	I5.3 Cultura de transformación digital	70%	80%	100%

Tabla: Indicadores y metas de los objetivos de gobierno digital de SEDAPAR.

Finalmente, se detallan los indicadores propuestos:

Indicador	Fórmula o método de cálculo	Línea de base	Periodicidad de las mediciones	Responsable de la medición
I1.1: % de proyectos aprobados y ejecutados	Promedio (% Progreso real de proyecto en ejecución programado en el año / % Progreso planificado de proyecto programado en el año).	0%	Anual	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
I1.2 % de reuniones de seguimiento al portafolio de proyecto por parte del Comité de Gobierno y Transformación Digital	4 reuniones mínimas al año de seguimiento al estado del portafolio de proyectos del plan de gobierno y transformación digital.	0%	Anual	Secretario del Comité de Gobierno Digital
I1.3 Gestión del presupuesto anual requerido para los proyectos del portafolio	Presupuesto anual aprobado para la ejecución de los proyectos, del siguiente año o del año en curso, conforme a la calendarización de los proyectos del portafolio de proyectos del plan de gobierno y transformación digital.	0%	Anual	Presidente del Comité de Gobierno Digital
I2.1: % de satisfacción de los usuarios internos sobre los servicios digitales.	Encuesta de satisfacción sobre los servicios digitales que emplean los usuarios internos de SEDAPAR.	0%	Anual	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
I2.2 Mapa de procesos de SEDAPAR hasta el nivel 3	Cantidad de procesos de SEDAPAR documentados y aprobados hasta el nivel 3, así como su respectiva ejecución.	0%	Anual	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
I2.3 Implementación del sistema de calidad del dato	Implementación, operación, revisión y menora continua del sistema de calidad del dato, el cual es un conjunto de herramientas, procesos y prácticas implementados para asegurar que los datos utilizados	0%	Anual	Oficial de Datos

Indicador	Fórmula o método de cálculo	Línea de base	Periodicidad de las mediciones	Responsable de la medición
	<p>en SEDAPAR sean precisos, consistentes, completos, confiables y estén disponibles en el momento adecuado para apoyar la toma de decisiones. Este sistema es esencial en entornos donde los datos son críticos, como la analítica empresarial, la inteligencia artificial, la gestión de riesgos y la planificación estratégica.</p> <p>(véase ISO 8000 – Gestión de la calidad de los datos, ISO 25012 – Modelo de calidad de datos e ISO 38505 – Gobernanza de datos).</p>			
I3.1: % de objetivos de seguridad de la información cumplidos	Cantidad de objetivos de seguridad de la información y continuidad cumplidos en el año / cantidad total de objetivos de seguridad de la información en el año.	0%	Anual	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
I3.2: % de objetivos de continuidad del negocio cumplidos	Cantidad de objetivos de continuidad del negocio cumplidos en el año / cantidad total de objetivos de continuidad del negocio en el año.	0%	Anual	Oficial de Seguridad y Confianza Digital
I3.3 % de disponibilidad de los servicios digitales	Disponibilidad del tiempo que los servicios digitales en su totalidad han estado disponibles durante un trimestre	0%	Trimestral	Oficial de Seguridad y Confianza Digital
I4:1 % de servicios digitales de gran aceptación.	Cantidad de servicios digitales o mejoras puestos en operación en el año / cantidad total de servicios digitales o mejoras planificados para ser puestos en operación en el año	0%	Anual	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	93/138

Indicador	Fórmula o método de cálculo	Línea de base	Periodicidad de las mediciones	Responsable de la medición
14.2 % de ominicanalidad	Cantidad de servicios digitales ofrecidos a través de canales oficiales (por ejemplo, WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, etc.) entre la cantidad de canales oficiales. Los servicios digitales deben ser compatibles con el canal para que sea considerado en esta métrica.	0%	Anual	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
14.3 % disponibilidad de servicios digitales omnicanales	Disponibilidad del tiempo que los servicios digitales omnicanales en su totalidad han estado disponibles durante un trimestre	0%	Trimestral	Oficial de Seguridad y Confianza Digital
15: % de actividades de capacitación orientadas a generar competencias digitales.	Cantidad de actividades de capacitación orientadas a generar competencias digitales ejecutados en el año / cantidad de actividades de capacitación orientadas a competencias digitales programados en el año.	0%	Anual	Departamento de Personal
15.2 Resistencia al cambio	Encuesta anual que mida la resistencia al cambio. La encuesta debe incluir preguntas que evalúen la percepción de los colaboradores de SEDAPAR hacia el cambio (actitudes, temores y beneficios percibidos) y la confianza en la gestión del cambio (comunicación, liderazgo y apoyo organizacional).	0%	Anual	Departamento de Personal
15.3 Cultura de transformación digital	Encuesta anual que mida la cultura de transformación digital. La encuesta de cultura de transformación digital se refiere a los valores, creencias, actitudes y comportamientos colectivos dentro de SEDAPAR para facilitar la adopción y aprovechamiento de las	0%	Anual	Departamento de Personal

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	94/138

Indicador	Fórmula o método de cálculo	Línea de base	Periodicidad de las mediciones	Responsable de la medición
	tecnologías digitales para mejorar procesos, productos, servicios y la interacción con clientes y empleados. Por lo tanto, la encuesta debe abarcar: adopción de la innovación, trabajo en equipo, orientación a datos, enfoque al ciudadano, habilidades digitales, agilidad y adaptabilidad al cambio.			

Tabla: Detalle de indicadores de gobierno digital de SEDAPAR.

7.5. Alineamiento con los objetivos estratégicos institucionales

Los objetivos de gobierno y transformación digital nacen del resultado del taller realizado en el cual se desarrolló un proceso de análisis y reflexión en función, en primera instancia, a los desafíos de gobierno y transformación digital, luego a los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2023-2027 (PEI).

En la siguiente tabla se valoriza el grado de alineamiento entre los desafíos y los objetivos, siendo que 3 significa un alto grado de alineamiento, 2 mediano y 3 bajo.

Alineamiento de objetivos	OGD1	OGD2	OGD3	OGD4	OGD5
<p style="text-align: center;">Objetivos de gobierno digital</p> <p>Desafíos de gobierno digital</p>	Establecer el proceso de gobierno y la transformación sostenido en el permanente apoyo de la alta dirección	Implantar la gestión por procesos y el gobierno de datos que hagan sostenible el proceso y los servicios digitales.	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales.	Brindar servicios digitales que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a través de la omnicanalidad.	Generar colaboradores digitales sostenidos en una cultura digital caracterizada por la innovación y la toma de decisiones basada en datos confiables
Desafío 1: Gestión del cambio (cultura)	3	3	3	3	3
Desafío 2: Asegurar la generación de valor para la entidad en base a las inversiones en tecnologías digitales, mejorando la eficiencia de los servicios y operaciones	3	3	3	3	3
Desafío 3: Asegurar la experiencia del ciudadano con los servicios digitales, con la generación de valor público y con la mejora de la interacción ciudadano-entidad o viceversa	3	3	3	3	3
Desafío 4: Digitalizar servicios con la finalidad de mejorar la	3	3	3	3	3

Alineamiento de objetivos	OGD1	OGD2	OGD3	OGD4	OGD5
Objetivos de gobierno digital Desafíos de gobierno digital	Establecer el proceso de gobierno y la transformación sostenido en el permanente apoyo de la alta dirección	Implantar la gestión por procesos y el gobierno de datos que hagan sostenible el proceso y los servicios digitales.	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales.	Brindar servicios digitales que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a través de la omnicanalidad.	Generar colaboradores digitales sostenidos en una cultura digital caracterizada por la innovación y la toma de decisiones basada en datos confiables
atención al ciudadano y los procesos internos					
Desafío 5: Garantizar la seguridad de la información, ciberseguridad y seguridad digital	3	3	3	3	3
Desafío 6: Asegurar personal con las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías	3	3	3	3	3
Desafío 7: Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad	3	3	3	3	3

Tabla: Alineamiento entre los desafíos y los objetivos de gobierno y transformación digital

En la siguiente tabla se valoriza el grado de alineamiento entre ambos tipos de objetivos, siendo que 3 significa un alto grado de alineamiento, 2 mediano y 3 bajo.

Alineamiento de objetivos	OGD1	OGD2	OGD3	OGD4	OGD5
Objetivos de gobierno digital Objetivos estratégicos del PEI 2023-2027	Establecer el proceso de gobierno y la transformación sostenido en el permanente apoyo de la alta dirección	Implantar la gestión procesos y el gobierno de datos que hagan sostenible el proceso y los servicios digitales.	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales.	Brindar servicios digitales que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a través de la omnicanalidad.	Generar colaboradores digitales sostenidos en una cultura digital caracterizada por la innovación y la toma de decisiones basada en datos confiables
OEI.01. Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.	3	3	3	3	3
OEI.02. Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático	2	2	3	3	2

Alineamiento de objetivos	OGD1	OGD2	OGD3	OGD4	OGD5
Objetivos de gobierno digital Objetivos estratégicos del PEI 2023-2027	Establecer el proceso de gobierno y la transformación sostenido en el permanente apoyo de la alta dirección	Implantar la gestión procesos y el gobierno de datos que hagan sostenible el proceso y los servicios digitales.	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales.	Brindar servicios digitales que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a través de la omnicanalidad.	Generar colaboradores digitales sostenidos en una cultura digital caracterizada por la innovación y la toma de decisiones basada en datos confiables
OEI.03. Asegurar la solvencia económica y financiera.	3	3	3	3	3
OEI.04. Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.	3	3	3	3	3
OEI.05. Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.	3	3	3	3	3

Tabla: Alineamiento de objetivos de gobierno digital con objetivos estratégicos del PEI

Como se puede apreciar, en ambas tablas, existe un fuerte grado de alineamiento entre los objetivos de gobierno digital tanto con los desafíos, así como y los objetivos institucionales.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	99/138

7.6. Mapa estratégico de gobierno digital

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

Basado en las dimensiones que forman parte del índice de madurez digital desarrollado, se consideran las siguientes dimensiones:

- **Dirección estratégica**
Evalúa el nivel de alineación del gobierno y transformación digital con los objetivos estratégicos de SEDAPAR. Considera la visión, metas y prioridades digitales como parte integral de la planificación estratégica.
- **Gestión del gobierno y transformación digital**
Mide la capacidad de la organización para establecer estructuras de gobierno (proyectos, datos y procesos), cumplimiento normativo y liderazgo que gestionen y supervisen los proyectos del portafolio de proyectos, garantizando su sostenibilidad y cumplimiento de objetivos de gobierno y transformación digital.
- **Tecnología digital**
Evalúa la adopción, integración y efectividad de las tecnologías digitales clave, incluyendo infraestructura, ciberseguridad, interoperabilidad, gobierno abierto, plataformas y herramientas necesarias para habilitar el gobierno digital en SEDAPAR.
- **Servicios digitales**
Mide la capacidad para ofrecer servicios digitales innovadores, centrados en el usuario, que mejoren la experiencia del mismo, optimicen procesos internos y generen valor público para SEDAPAR.
- **Cultura de transformación digital**
Evalúa la preparación y disposición de SEDAPAR para adoptar y adaptarse a la transformación digital, incluyendo habilidades digitales, mentalidad de innovación y mínima resistencia al cambio en los colaboradores.

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

DIMENSIONES	MAPA ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL
Estrategia y organización		OGD1: Establecer el proceso de gobierno y la transformación sostenido en el permanente apoyo de la alta dirección.
Habilitadores de gestión de gobierno digital		OGD2. Implantar la gestión por procesos y el gobierno de datos que hagan sostenible el proceso y los servicios digitales.
Habilitadores tecnológicos de gobierno digital		OGD3. Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales.
Servicios orientados al ciudadano		OGD4: Brindar servicios digitales que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a través de la omnicanalidad.
Cultura digital		OGD5: Generar colaboradores digitales sostenidos en una cultura digital caracterizada por la innovación y la toma de decisiones basada en datos confiables.

Figura: Mapa estratégico de gobierno digital

8. PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL

8.1. Portafolio de proyectos de gobierno digital

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	101/138

Para la definición del portafolio de proyectos se ha tomado en consideración los tipos de proyectos señalados en los lineamientos de formulación del PGD y un subtipo de proyectos definido por SEDAPAR S.A.

Tipo de proyecto digital (SEGDI)	Subtipo de proyecto digital
Proyecto de cara al ciudadano	Servicios digitales
Proyecto de gestión interna	Sistemas core de SEDAPAR S.A.
	Sistemas de apoyo empresarial
	Interoperabilidad
	Arquitectura digital
	Seguridad digital
	Gobernanza digital
	Gobernanza de datos

Tabla: Tipos y subtipos de proyectos de gobierno digital de SEDAPAR S.A.

El portafolio de proyectos de gobierno digital está compuesto por 13 proyectos.

Tipo	Subtipo	Código	Proyecto
Proyecto de cara al ciudadano	Servicios digitales	PGD01	Implementación de servicios digitales para el ciudadano
Proyecto de gestión interna	Sistemas core de SEDAPAR S.A.	PGD02	Relevamiento y Optimización de Procesos Comerciales
Proyecto de gestión interna	Sistemas de apoyo empresarial	PGD03	Sistema de gestión del conocimiento
Proyecto de gestión interna	Sistemas core de SEDAPAR S.A.	PGD04	Sistema Integrado de Gestión Operacional
Proyecto de gestión interna	Seguridad infraestructura digital	PGD05	Mejoras a la infraestructura de red, comunicaciones y eléctrica de la Sede Central y las sedes Tomilla, Operaciones, Mollendo, Camaná, Pedregal, Planta Miguel de la Cuba y Planta Escalerilla; y sus correspondientes centros de datos.
Proyecto de gestión interna	Arquitectura digital	PGD06	Soporte para la transición al protocolo IPv6
Proyecto de gestión interna	Seguridad digital	PGD07	Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión de la plataforma tecnológica
Proyecto de gestión interna	Seguridad digital	PGD08	Operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
Proyecto de gestión interna	Seguridad digital	PGD09	Operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio
Proyecto de gestión interna	Gobernanza digital	PGD10	Diseño de procesos basados en ITIL para la gestión de servicios de TI
Proyecto de gestión interna	Cultura digital	PGD11	Implementación e integración de Plataforma de telelectura de Medidores

Tipo	Subtipo	Código	Proyecto
Proyecto de gestión interna	Gobernanza de datos	PGD12	Diseño del marco de gobierno y gestión de datos
Proyecto de gestión interna	Ciberseguridad	PGD13	Implementación de un CyberSOC
Proyecto de gestión interna	Seguridad infraestructura digital	PGD14	Mejora de Infraestructura de Servidores y DATA Center Principal
Proyecto de gestión interna	Seguridad infraestructura digital	PGD15	Mejora y Modernización de la Plataforma de Correo Electrónico Corporativo

Tabla: Portafolio de proyectos de gobierno digital

8.2. Fichas de proyectos

En el presente acápite se muestran las fichas de proyectos del portafolio de proyectos de gobierno digital, las cuales cuentan con la estructura que se muestra a continuación:

1. Código	
2. Tipo	
3. Subtipo	
4. Nombre	
5. Alcance	
6. Tiempo o plazo estimado	
7. Costo estimado	

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	104/138

8. Beneficiarios	
9. Responsable del proyecto	
10. Beneficios esperados	
11. Estado	
12. Prioridad	

Tabla: Estructura de fichas de proyectos de gobierno digital

8.3. Priorización de proyectos

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

8.3.1. Criterios de priorización

Se definieron los siguientes criterios de priorización:

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

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

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	105/138

Criterio de priorización	Peso
Alineamiento con los objetivos de gobierno digital	35%
Capacidad para ejecutar el proyecto (habilidades, conocimiento y experiencia)	30%
Beneficio	35%

Tabla: Criterios de priorización

La fórmula de cálculo sería $35\% * C1 + 30\% * C2 + 35\% * C3$. Según el resultado, la prioridad sería:

Prioridad	Resultado
Alta	[3.34, 5.00]
Media	[1.67, 3.33]
Baja	[1.00, 1.66]

Tabla: Prioridad

8.3.2. Priorización de proyectos

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

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

Tipo	Subtipo	Código	Proyecto	C1	C2	C3	Prioridad
Proyecto de cara al ciudadano	Servicios digitales	PGD01	Implementación de servicios digitales para el ciudadano	5	4	5	4.67 Alta

Tipo	Subtipo	Código	Proyecto	C1	C2	C3	Prioridad	
Proyecto de gestión interna	Sistemas core de SEDAPAR S.A.	PGD02	Relevamiento y Optimización de Procesos Comerciales	5	5	5	5	Alta
Proyecto de gestión interna	Sistemas de apoyo empresarial	PGD03	Sistema de gestión del conocimiento	5	4	5	4.67	Alta
Proyecto de gestión interna	Sistemas core de SEDAPAR S.A.	PGD04	Sistema Integrado de Gestión Operacional	5	5	5	5	Alta
Proyecto de gestión interna	Seguridad infraestructura digital	PGD05	Mejoras a la infraestructura de red, comunicaciones y eléctrica de la Sede Central y las sedes Tomilla, Operaciones, Mollendo, Camaná, Pedregal, Planta Miguel de la Cuba y Planta Escalerilla; y sus correspondientes centros de datos.	5	5	5	5	Alta
Proyecto de gestión interna	Arquitectura digital	PGD06	Soporte para la transición al protocolo IPv6	5	4	5	4.67	Alta
Proyecto de gestión interna	Seguridad digital	PGD07	Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión de la plataforma tecnológica	5	4	5	4.67	Alta
Proyecto de gestión interna	Seguridad digital	PGD08	Operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	5	4	5	4.67	Alta
Proyecto de gestión interna	Seguridad digital	PGD09	Operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio	5	4	5	4.67	Alta
Proyecto de gestión interna	Seguridad digital	PGD10	Diseño de procesos basados en ITIL para la gestión de servicios de TI	5	4	5	4.67	Alta
Proyecto de gestión interna	Sistema core de SEDAPAR S.A.	PGD11	Implementación e integración de Plataforma de telelectura de Medidores	4	4	4	4.67	Alta

Tipo	Subtipo	Código	Proyecto	C1	C2	C3	Prioridad	
Proyecto de gestión interna	Cultura digital	PGD12	Diseño del marco de gobierno y gestión de datos	5	5	5	5	Alta
Proyecto de gestión interna	Gobernanza de datos	PGD13	Implementación de un CyberSOC	5	4	5	4.67	Alta
Proyecto de gestión interna	Seguridad infraestructura digital	PGD14	Mejora de Infraestructura de Servidores y DATA Center Principal	5	5	5	5	Alta
Proyecto de gestión interna	Seguridad infraestructura digital	PGD15	Mejora y Modernización de la Plataforma de Correo Electrónico Corporativo	5	5	5	5	Alta

Tabla: Priorización de proyectos de gobierno digital

9. CONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En el presente acápite se muestra el cronograma para la implementación de los proyectos de gobierno digital según períodos de ejecución trimestrales:

Código	Proyecto	2026				2027				2028			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
PGD01	Implementación de servicios digitales para el ciudadano												
PGD02	Relevamiento y Optimización de Procesos Comerciales												
PGD03	Sistema de gestión del conocimiento												
PGD04	Sistema Integrado de Gestión Operacional												
PGD05	Mejoras a la infraestructura de red, comunicaciones y eléctrica de la Sede Central y las sedes Tomilla, Operaciones, Mollendo, Camaná, Pedregal, Planta Miguel de la Cuba, Sede Zamacola y Planta Escalerilla; y sus correspondientes centros de datos.												

Código	Proyecto	2026				2027				2028			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
PGD06	Soporte para la transición al protocolo IPv6												
PGD07	Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión de la plataforma tecnológica												
PGD08	Operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información												
PGD09	Operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio												
PGD10	Diseño de procesos basados en ITIL para la gestión de servicios de TI												
PGD11	Implementación e integración de Plataforma de telelectura de Medidores												
PGD12	Diseño del marco de gobierno y gestión de datos												
PGD13	Implementación de un CyberSOC												
PGD14	Mejora de Infraestructura de Servidores y DATA Center Principal												
PGD15	Mejora y Modernización de la Plataforma de Correo Electrónico Corporativo												

Tabla: Cronograma de implementación de proyectos de gobierno digital

10. PRESUPUESTO

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

Código	Proyecto	2026	2027	2028
PGD01	Implementación de servicios digitales para el ciudadano	S/ 500,000.00	S/ 250,000.00	S/ 250,000.00
PGD02	Relevamiento y Optimización de Procesos Comerciales	S/ 990,000.00	S/ 2,010,000.00	
PGD03	Sistema de gestión del conocimiento			S/ 540,000.00
PGD04	Sistema Integrado de Gestión Operacional		S/ 2,000,000.00	S/ 1,500,000.00

Código	Proyecto	2026	2027	2028
PGD05	Mejoras a la infraestructura de red, comunicaciones y eléctrica de la Sede Central y las sedes Tomilla, Operaciones, Mollendo, Camaná, Pedregal, Planta Miguel de la Cuba, Sede Zamacola y Planta Escalerilla; y sus correspondientes centros de datos.	S/ 700,000.00	S/ 2,100,000.00	
PGD06	Soporte para la transición al protocolo IPv6	S/ 150,000.00		
PGD07	Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión de la plataforma tecnológica	S/ 60,000.00	S/ 60,000.00	S/ 60,000.00
PGD08	Operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	S/ 140,000.00		
PGD09	Operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio		S/ 125,000.00	
PGD10	Diseño de procesos basados en ITIL para la gestión de servicios de TI			S/ 130,000.00
PGD11	Implementación e integración de Plataforma de telelectura de Medidores	S/ 210,000.00		
PGD12	Diseño del marco de gobierno y gestión de datos			S/ 160,000.00
PGD13	Implementación de un CyberSOC	S/ 100,000.00	S/ 100,000.00	S/ 100,000.00
PGD14	Mejora de Infraestructura de Servidores y DATA Center Principal	S/ 3,000,000.00	S/ 200,000.00	S/ 200,000.00
PGD15	Mejora y Modernización de la Plataforma de Correo Electrónico Corporativo	S/ 400,000.00		S/ 400,000.00
Total		S/ 6,250,000.00	S/ 6,845,000.00	S/ 3,340,000.00

Tabla: Presupuesto de implementación de proyectos de gobierno digital

11. SUPERVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

11.1. Matriz de comunicaciones

A continuación, se muestra la matriz de comunicaciones para la implementación del plan:

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	110/138

Comunicación	Emisor	Receptor	Forma	Método	Periodicidad
Avance de cumplimiento de proyectos	Responsables de proyectos de gobierno digital	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Reporte de avance de cumplimiento de proyectos	Envío por correo electrónico	Mensualmente
Avance de cumplimiento de proyectos y objetivos de gobierno digital	Responsables de Unidades Orgánicas y responsables de proyectos de gobierno digital	Comité de Gobierno Digital	Reporte de avance del PGD	Envío por correo electrónico	Trimestralmente
Acuerdos sobre la revisión del avance de proyectos y objetivos de gobierno digital	Comité de Gobierno Digital	Responsables de Unidades Orgánicas y responsables de proyectos de gobierno digital	Acta de Reunión del Comité de Gobierno Digital	Presentación de acuerdos en una reunión.	Trimestralmente
Avance de cumplimiento de proyectos y objetivos de gobierno digital. Asimismo, recomendaciones sobre modificaciones al PGD, dificultades presentadas, logros obtenidos y	Comité de Gobierno Digital	Gerente General	Informe de Supervisión del PGD	Presentación del informe en una reunión.	Semestralmente

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	111/138

Comunicación	Emisor	Receptor	Forma	Método	Periodicidad
compromisos de mejora.					

Tabla: Matriz de comunicaciones para la implementación del plan

11.2. Evaluación del avance de implementación del plan

El Comité de Gobierno Digital debe evaluar de manera trimestral el avance de implementación del plan, para lo cual debe solicitar informes a los responsables de las unidades orgánicas u otros responsables de las actividades y proyectos establecidos en el plan sobre la base de los indicadores definidos para los objetivos de gobierno digital.

11.3. Supervisión del plan

El Comité de Gobierno Digital debe elaborar de manera semestral un informe de supervisión del Plan de Gobierno Digital donde se registre el avance del cumplimiento de los objetivos y proyectos del plan, y finalmente reportarlo al Titular de la Entidad. El documento debe incluir recomendaciones sobre modificaciones o actualizaciones a los proyectos, las dificultades presentadas, los logros obtenidos, así como los compromisos de mejora de actividades o proyectos.

12. CONCLUSIONES

- El Plan de Gobierno Digital de SEDAPAR S.A. constituye un instrumento estratégico para alinear los procesos, servicios y tecnologías digitales con los objetivos institucionales y sectoriales del servicio de saneamiento, con un enfoque centrado en el ciudadano.
- La implementación efectiva del plan requiere un compromiso activo del más alto nivel de la entidad, así como una gobernanza sólida liderada por el Comité de Gobierno Digital y ejecutada por las áreas funcionales responsables.
- Existen oportunidades claras para optimizar la gestión pública digital mediante la interoperabilidad, la automatización de procesos y la transformación digital de los servicios, lo cual contribuirá al fortalecimiento de la transparencia, eficiencia operativa y confianza digital.
- La sostenibilidad del plan dependerá del fortalecimiento de las capacidades internas, la disponibilidad presupuestal, la adecuada gestión del cambio cultural y el cumplimiento progresivo del marco normativo vigente.

13. RECOMENDACIONES PARA LA DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

Las recomendaciones para la difusión e implementación del plan son las siguientes:

- Aprobación institucional: El presente plan debe ser formalmente aprobado por el Titular de la Entidad y comunicado a toda la organización como una prioridad estratégica para el período 2026–2028.
- Compromiso del Comité de Gobierno Digital: El Comité de Gobierno Digital de SEDAPAR S.A. debe realizar una evaluación trimestral del avance en la implementación del plan, facilitando acciones correctivas ante desviaciones o riesgos identificados.
- Asignación de capacidades internas: El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe contar con el personal necesario conforme al CAP. De no ser posible, se recomienda contratar servicios externos especializados para asegurar la ejecución efectiva y oportuna del plan.
- Difusión interna: El plan debe ser comunicado a todos los integrantes del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y presentado ante todas las unidades orgánicas de SEDAPAR S.A., para garantizar una visión compartida, fomentar la colaboración interdepartamental y consolidar el liderazgo digital en toda la institución.
- Cumplimiento normativo prioritario: Para viabilizar la implementación del plan conforme al marco legal vigente, se recomienda ejecutar con prioridad las siguientes acciones:
 - Designar al responsable de registrar y actualizar los datos en el Portal Nacional de Datos Abiertos (DS N° 016-2017-PCM).
 - Evaluar la publicación periódica de datasets en dicho portal.
 - Recomponer la estructura y funciones del Comité de Gobierno Digital (RM N° 087-2019-PCM).
 - Designar el Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Digital (DS N° 029-2021-PCM).
 - Restructurar o confirmar la designación del Oficial de Gobierno de Datos, Oficial de Seguridad y Confianza Digital, así como el Oficial de Datos Personales (RM N° 34535-2022/S-30000).
- Monitoreo y mejora continua: Establecer un sistema de seguimiento y reporte de indicadores clave de ejecución del PGD, alineado a los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales, para promover la mejora continua.

14. ANEXOS

14.1. Fichas de Proyectos

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	113/138

14.1.1. PGD01 Implementación de servicios digitales para el ciudadano

1. Código	PGD01
2. Tipo	Proyecto de cara al ciudadano
3. Subtipo	Servicios digitales
4. Nombre	Implementación de servicios digitales para el ciudadano
5. Objetivo PGD	Brindar servicios digitales que cumplan con las necesidades y expectativas de los usuarios internos y ciudadanos, a través de la omnicanalidad
6. Alcance	<p>El proyecto tiene como finalidad mejorar significativamente la interacción de los ciudadanos con SEDAPAR mediante la implementación de una plataforma integral de servicios digitales. Esta transformación se orienta a garantizar una experiencia de usuario eficiente, segura, accesible y moderna, alineada con los principios de omnicanalidad, inclusión digital y simplificación de trámites.</p> <p>El alcance contempla el diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha de los siguientes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma de Identidad Digital del Cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Integración de tecnologías de validación biométrica facial, lectura de DNI electrónico (chip) y OCR para verificación de documentos físicos. ○ Registro seguro de identidad con autenticación de doble factor. ○ Generación de credenciales digitales para acceso a servicios. 2. Aplicación Móvil de Servicios para el Ciudadano <ul style="list-style-type: none"> ○ Consultas en línea de consumo, facturación y estado de cuenta. ○ Pagos en línea con tarjeta, banca móvil o billeteras digitales. ○ Registro y seguimiento de reclamos, solicitudes y quejas. ○ Notificaciones push sobre cortes programados, pagos pendientes y atención de solicitudes. 3. Rediseño del Portal Web Institucional con enfoque ciudadano <ul style="list-style-type: none"> ○ Interfaz moderna, accesible y responsiva. ○ Integración con el sistema comercial para trámites en línea. ○ Accesibilidad para personas con discapacidad. 4. Casilla Digital del Ciudadano

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	114/138

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Canal formal de comunicación digital con validez legal. ○ Envío de recibos, cartas, notificaciones e informes. <p>5. Firma Digital y Validación Electrónica</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Uso de certificados digitales para la firma de contratos, reclamos y autorizaciones. ○ Integración con RENIEC o proveedor acreditado para validación. <p>6. Canales de Atención Automatizados (Chatbot / WhatsApp / Asistente Virtual)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Implementación de un chatbot para consultas frecuentes, disponible 24/7. ○ Integración con WhatsApp Business para atención personalizada y envío de alertas. <p>7. Interoperabilidad con Sistemas Internos y Externos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ API gateway para integración con el sistema comercial, financiero, archivo digital y otros. ○ Cumplimiento de estándares de seguridad y protección de datos personales (Ley N° 29733). <p>El proyecto incluye además las fases de levantamiento de requerimientos, diseño de experiencia de usuario (UX/UI), pruebas piloto, capacitaciones al personal, y un periodo de acompañamiento post-implementación.</p>
7. Tiempo o plazo estimado	12 meses.
8. Costo estimado	S/ 500,000.00
9. Beneficiarios	Ciudadanos / Clientes / Gerencia Comercial / Departamento de TI / Dirección Ejecutiva
10. Responsable del proyecto	Gerencia Comercial
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejora de la experiencia del ciudadano. ● Disminución de trámites presenciales. ● Mayor satisfacción y confianza del cliente. ● Mejora de la trazabilidad y eficiencia en la atención. ● Cumplimiento normativo en transformación digital
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	115/138

14.1.2. PGD02 Relevamiento y Optimización de Procesos Comerciales

1. Código	PGD02
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Sistemas core de SEDAPAR S.A.
4. Nombre	Relevamiento y Optimización de Procesos Comerciales para el Nuevo Sistema Comercial
5. Objetivo PGD	Implantar la gestión por procesos y el gobierno de datos que hagan sostenible el proceso y los servicios digitales
6. Alcance	<p>El proyecto tiene como objetivo el relevamiento y la optimización de los procesos comerciales, orientado a estandarizar, documentar y mejorar su eficiencia operativa. La iniciativa no está dirigida, en esta etapa, al desarrollo de un nuevo sistema comercial, sino a la identificación de requerimientos funcionales, brechas tecnológicas y oportunidades de mejora que servirán como insumo para la posterior definición de la solución tecnológica más adecuada.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de Clientes y Contratos <ul style="list-style-type: none"> • Registro único de usuarios, con control de duplicidades. • Gestión integral de contratos por tipo de servicio (domiciliario, industrial, social, medido o no medido). • Control de cambios contractuales (traslados, transferencias, suspensiones, baja). 2. Gestión de Lecturas y Facturación <ul style="list-style-type: none"> • Lectura automatizada (manual y con dispositivos móviles). • Facturación periódica y masiva. • Aplicación de tarifas diferenciadas, subsidios y recargos. • Generación y distribución electrónica de recibos. 3. Gestión de Recaudación y Cobranza <ul style="list-style-type: none"> • Registro de pagos por múltiples canales (ventanilla, banca, billeteras). • Aplicación automática de pagos y notas de crédito. • Gestión de deuda vencida, generación de cartas de cobranza y cortes programados. 4. Gestión de Atención al Cliente y Reclamos <ul style="list-style-type: none"> • Registro, trazabilidad y atención de reclamos comerciales y operacionales. • Integración con app móvil, portal web y atención presencial. • Alertas automatizadas al ciudadano sobre estado de reclamos o solicitudes. 5. Control de Operaciones Técnicas

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	116/138

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de órdenes de trabajo para cortes, reconexiones, inspecciones y fraudes. • Georreferenciación de actividades y rutas de trabajo. • Generación de reportes de ejecución. <p>6. Integraciones clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interoperabilidad con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema financiero-contable. ○ Archivo digital y firma electrónica. ○ App móvil, portal web y casilla digital del ciudadano. ○ Sistemas de SUNASS y OTASS para reportes regulatorios. <p>7. Módulos adicionales requeridos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de subsidios y poblaciones vulnerables. • Indicadores de gestión y reportes operativos. • Parámetros ajustables por tipo de servicio, zona o categoría. <p>8. Servicios complementarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal de áreas comerciales y de sistemas. • Migración de datos del sistema SISCOS al nuevo sistema. • Pruebas integrales y acompañamiento en marcha blanca. • Soporte técnico y mantenimiento evolutivo.
7. Tiempo o plazo estimado	20 meses.
8. Costo estimado	S/ 3,000,000.00
9. Beneficiarios	Clientes / Gerencia Comercial / Departamento de TI / SUNASS / Dirección Ejecutiva
10. Responsable del proyecto	Gerencia Comercial
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la eficiencia de los procesos comerciales. • Reducción de errores en la facturación y cobros. • Mayor trazabilidad y control de operaciones comerciales. • Mejora en los tiempos de atención al cliente. • Cumplimiento de requerimientos regulatorios SUNASS y OTASS.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	117/138

12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.3. PGD03 Sistema de gestión del conocimiento

1. Código	PGD03
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Sistemas de apoyo empresarial
4. Nombre	Sistema de gestión del conocimiento
5. Objetivo PGD	Generar colaboradores digitales sostenidos en una cultura digital caracterizada por la innovación y la toma de decisiones basada en datos confiables
6. Alcance	<p>Implementar un sistema de gestión del conocimiento que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar toda la información y el conocimiento con archivos y etiquetas de acuerdo a la clasificación temática que determine SEDAPAR S.A. facilitando así, el acceso, la consulta y la actualización. • Registrar la información y el conocimiento de la entidad de índole operacional, administrativa, tecnológica, documental, etc. • Generar contenido de manera cooperativa (grupos interactivos para la construcción y documentación de nuevos conocimientos). • Consultar información a través de búsquedas avanzadas en la base de conocimiento. • Mantener un mapa de expertos o páginas amarillas de expertos para las clasificaciones temáticas, con el objetivo de que los trabajadores de SEDAPAR S.A. puedan contactarse con ellos para mejorar su desempeño. • Mantener comunidades de conocimiento (espacios virtuales para que entre diferentes fuentes de conocimientos se compartan ideas, experiencias y aprendizajes que ayuden a otros al mejoramiento de su labor). <p>Este proyecto debe seguir la Metodología de Ciclo de Vida del Software (M CVS) v1.0 aprobada mediante Resolución N° 31055-2017/S-30000.</p>
7. Tiempo o plazo estimado	8 meses.
8. Costo estimado	S/ 540,000.00
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	118/138

10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un punto de acceso unificado al conocimiento de la entidad. • Facilitar el trabajo en equipo, es decir, permite trabajar sobre el conocimiento a todos aquellos que crean que pueden aportarle valor. • Favorecer la transferencia de conocimiento, para que fluya y se divulgue sin trabas.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Media

14.1.4. PGD04 Sistema Integrado de Gestión Operacional

1. Código	PGD04
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Interoperabilidad
4. Nombre	Sistema Integrado de Gestión Operacional
5. Objetivo PGD	Implantar la gestión por procesos y el gobierno de datos que hagan sostenible el proceso y los servicios digitales
6. Alcance	<p>El proyecto contempla el diseño, adquisición, personalización, implementación e integración de un Sistema Integrado de Gestión Operacional (SIGO) que permita digitalizar y supervisar los procesos técnicos claves de SEDAPAR, incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de Producción y Distribución <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de fuentes de agua, plantas, reservorios y redes. • Control de caudales producidos, distribuidos y consumidos. • Indicadores de eficiencia hídrica (micromedición, pérdidas, continuidad). 2. Gestión de Mantenimiento de Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> • Registro y planificación de mantenimiento preventivo y correctivo. • Gestión de activos (equipos, instalaciones, flota). • Órdenes de trabajo digitalizadas, con trazabilidad e historiales. 3. Gestión de Redes y Modelamiento

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	119/138

	<ul style="list-style-type: none"> • Modelamiento de redes hidráulicas con GIS integrado. • Administración de eventos operativos (fugas, roturas, emergencias). • Gestión de válvulas, presiones y flujos en redes de distribución y colectoras. <p>4. Supervisión Remota (SCADA / IoT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración con sensores de caudal, presión, cloro, niveles y válvulas automáticas. • Paneles de supervisión en tiempo real con generación de alertas. • Registro automático de eventos y condiciones anómalas. <p>5. App móvil para cuadrillas operativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión y asignación de órdenes de trabajo por rutas. • Georreferenciación de intervenciones en campo. • Cierre digital de incidencias técnicas. <p>6. Interoperabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración con el sistema comercial (PGD02) para impactar consumos y atención. • Integración con el sistema financiero-contable para costeo de actividades. • Compatibilidad con plataforma de datos y dashboards operacionales.
7. Tiempo o plazo estimado	20 meses.
8. Costo estimado	S/ 3,500,000.00
9. Beneficiarios	Gerencia de Operaciones / Departamento de TI / Cuadrillas técnicas / SUNASS / Dirección Ejecutiva
10. Responsable del proyecto	Gerencia de Operaciones
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Visibilidad total de las operaciones en tiempo real. • Reducción de tiempos de atención a emergencias. • Disminución de pérdidas de agua y mejora de indicadores de eficiencia. • Optimización del mantenimiento y uso de recursos técnicos. • Mejora en la toma de decisiones operativas y planificación. • Mejora del cumplimiento de metas regulatorias.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.5. PGD05 Mejoras a la infraestructura de red, comunicaciones y eléctrica de la Sede Central y las sedes Tomilla, Operaciones, Mollendo, Camaná, Pedregal, Planta Miguel de la Cuba, Sede Zamacola, sede Chilpina y Planta Escalerilla.

1. Código	PGD05
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Arquitectura digital
4. Nombre	Mejoras a la infraestructura de red, comunicaciones y eléctrica de la Sede Central y las sedes Tomilla, Operaciones, Mollendo, Camaná, Pedregal, Planta Miguel de la Cuba, sede Zamacola, Chilpina y Planta Escalerilla; y sus correspondientes centros de datos.
5. Objetivo PGD	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales
6. Alcance	<p>Fases del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio y planificación <ul style="list-style-type: none"> ○ Elaboración del cronograma y plan de instalación. ○ Visitas técnicas para levantamiento de información exacta. • Instalación de infraestructura de red y eléctrica <ul style="list-style-type: none"> ○ Suministro e instalación de cableado estructurado categoría 6A. <ul style="list-style-type: none"> • Estimado de puntos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Tomilla: 50 puntos (35 datos, 15 voz) 2) Operaciones: 42 puntos 3) Mollendo: 32 puntos 4) Camaná: 30 puntos 5) Pedregal: 28 puntos 6) Pedregal: 20 puntos 7) Planta Miguel de la Cuba: 15 puntos 8) Sede Zamacola: 20 Puntos 9) Planta Escalerilla: 15 puntos ○ Implementación de gabinetes (racks):

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	121/138

	<ul style="list-style-type: none"> • 1 gabinete 42RU en cada sede principal. • 1 gabinete 12RU auxiliar donde aplique. ○ Instalación de switches core y de distribución. ○ Instalación eléctrica especializada: <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación desde tableros eléctricos. • Circuitos dedicados para gabinetes y UPS. • Pruebas, certificación y documentación <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificación de todos los puntos de red (EIA/TIA 568B.2-1). ○ Conexión a tierra y cumplimiento de normas ANSI. ○ Diagramas, planos, memoria descriptiva e informe final.
7. Tiempo o plazo estimado	9 meses.
8. Costo estimado	S/ 2'800,000.00
9. Beneficiarios	Gerencia de Operaciones / Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones / Personal técnico y administrativo de las Sede Central y las sedes Tomilla, Operaciones, Mollendo, Camaná, Pedregal, Planta Miguel de la Cuba, sede Zamacola, Chilpina y Planta Escalerilla / Ciudadanos (beneficio indirecto)
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de caídas de servicio por deficiencia de red. • Mejora en velocidad de conectividad y acceso a sistemas internos. • Reducción de riesgos eléctricos en ambientes de TI. • Mejora de la operatividad en zonas técnicas y comerciales. • Base sólida para implementar nuevos servicios digitales.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.6. PGD06 Soporte para la transición al protocolo IPv6

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	122/138

1. Código	PGD06
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Arquitectura digital
4. Nombre	Soporte para la transición al protocolo IPv6
5. Objetivo PGD	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales
6. Alcance	<p>Este proyecto debe tener las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del proyecto. ○ Capacitación al personal técnico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones sobre los conceptos, lógica de funcionamiento e implementación del protocolo IPv6 (12 horas). • Configuración y pruebas con un servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollo del Plan de Migración IPv6. ○ Implementar mecanismo de transición: doble pila. ○ Asignación de protocolo de enrutamiento de IPv6 y políticas. ○ Pruebas de migración con un servicio. • Configuración de servicios básicos de red. <ul style="list-style-type: none"> ○ Habilitar IPv6 en servicios básicos de red (switches core y de acceso, DNS, Proxy y DHCP). ○ Habilitar IPv6 en equipos de usuarios (estaciones de trabajo). • Configuración de endpoints y servidores. <ul style="list-style-type: none"> ○ Habilitar IPv6 en dispositivos endpoint (impresoras, lectoras de asistencia, equipos de control de UPS, equipos de Tx/Rx de radioenlaces y otros equipos). ○ Habilitar IPv6 en servidores de data center y data rooms (bases de datos, aplicaciones, almacenamiento, sistema PBX Call Center y comunicaciones unificadas). • Aplicación de políticas de seguridad del protocolo IPv6 en los equipos de seguridad y comunicaciones. • Realización de pruebas (pruebas de funcionalidad, calidad del servicio, compatibilidad de los equipos y monitoreo del IPv6, pruebas frente a las políticas de seguridad, afinamiento de las configuraciones realizadas, entre otros). • Sensibilización al personal de SEDAPAR S.A. en el protocolo IPv6.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	123/138

7. Tiempo o plazo estimado	6 meses.
8. Costo estimado	S/ 150,000.00
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con el Decreto Supremo N° 081-2017-PCM “Aprueba la formulación de un Plan de Transición al Protocolo IPV6 en las entidades de la Administración Pública”. Facilitar la implementación de la estrategia 7 “Proponer e implementar servicios públicos gubernamentales que utilicen soluciones de comunicación innovadoras soportadas por el Protocolo de Internet v6 (IPv6)” de la Agenda Digital Peruana 2.0. Garantizar la adopción del protocolo IPv6 ante el inminente agotamiento de las direcciones IPv4, de tal manera que se asegure la comunicación y accesibilidad a dispositivos o servicios que utilizan el sistema de direccionamiento IPv6.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.7. PGD07 Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión de la plataforma tecnológica

1. Código	PGD07
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Seguridad digital
4. Nombre	Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión de la plataforma tecnológica
5. Objetivo PGD	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales
6. Alcance	<p>Se deben contratar tres servicios de análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión de la plataforma tecnológica. Cada servicio incluye como alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión externas: 10 servidores, 5 aplicaciones web y 10 servicios digitales.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	124/138

- Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión internas: 2 servidores de base de datos, 5 servidores web, 5 servidores de aplicaciones web, 2 servidores Active Directory, 1 servidor de correo, 2 servidores de archivos, 10 dispositivos de red (switches y routers), 4 dispositivos de seguridad (firewalls) y 50 estaciones de trabajo (PCs y laptops).
 - Revisión de código: 2 aplicaciones web y 10 servicios digitales.
 - Pruebas de ingeniería social: 2 pruebas de ingeniería social (llamadas telefónicas - vishing y correo electrónico - phishing) a 30 trabajadores por cada prueba.
- El servicio debe considerar al menos las siguientes metodologías y marcos de referencia:
- ISECOM Open Source Security Testing Methodology Manual (OSSTMM).
 - Open Web Application Security Project (OWASP) Testing Guide.
 - CVSS Common Vulnerability Scoring System.
 - ISO/IEC 27032 Guidelines for Cybersecurity.
 - NIST Cybersecurity Framework.
- Este servicio debe tener las siguientes fases:
- Inicio
 - Planificación del proyecto.
 - Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión externas
 - Obtención de información externa.
 - Identificación de dispositivos de seguridad.
 - Descubrimiento de servicios externos.
 - Análisis automatizado de vulnerabilidades.
 - Análisis manual y comprobación.
 - Explotación de vulnerabilidades.
 - Elaboración de informe técnico de análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión externas.
 - Análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión internas
 - Identificación de dispositivos de seguridad.
 - Descubrimiento de servicios internos.
 - Análisis automatizado de vulnerabilidades.
 - Análisis manual y comprobación.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	125/138

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Explotación de vulnerabilidades. ○ Elaboración de informe técnico de análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión internas. ● Revisión de código <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión de casos de uso y arquitectura. ○ Despliegue de código fuente. ○ Revisión estática de código fuente. ○ Implementación de herramientas. ○ Revisión dinámica de aplicaciones. ○ Elaboración de informe técnico de revisión de código. ● Pruebas de ingeniería social <ul style="list-style-type: none"> ○ Selección de trabajadores por cada tipo de prueba de ingeniería social (vishing y phishing). ○ Ejecución de pruebas de ingeniería social. ○ Elaboración de informe de ingeniería social. ● Elaboración del informe ejecutivo. ● Presentación de resultados.
7. Tiempo o plazo estimado	9 meses (3 meses por cada año).
8. Costo estimado	S/ 180,000.00 (S/ 60,000.00 por cada año).
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento con la normativa de seguridad de la información, gobierno digital y protección de datos personales. ● Mitigar los riesgos de seguridad de la información minimizando el impacto y/o la probabilidad. ● Asegurar los componentes de la plataforma tecnológica donde se detecten vulnerabilidades.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.8. PGD08 Operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	126/138

1. Código	PGD08
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Seguridad digital
4. Nombre	Operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
5. Objetivo PGD	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales
6. Alcance	<p>Operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información el cual debe ser ampliado a todos los procesos misionales, los bancos de datos personales y los servicios digitales. Este proyecto debe tener las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del proyecto. • Ampliación del alcance del SGSI <ul style="list-style-type: none"> ○ Incorporación de los siguientes procesos en el alcance del SGSI: a) Gestión de desarrollo de infraestructura sanitaria, b) Gestión de producción de agua potable, c) Gestión de distribución de agua potable, d) Gestión de recolección de aguas residuales y e) Gestión de tratamiento de aguas digitales. ○ Incorporación de los bancos de datos personales registrados en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales en el alcance del SGSI. ○ Incorporación de los servicios digitales existentes en el alcance del SGSI. • Actualización de la gestión de riesgos y oportunidades del SGSI <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualización del análisis y evaluación de riesgos y oportunidades. ○ Actualización del plan de tratamiento de riesgos. ○ Actualización de la declaración de aplicabilidad de controles. • Actualización de la documentación del SGSI <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de brechas de los procesos y controles de la NTP ISO/IEC 27001. ○ Actualización de la documentación necesaria para atender las brechas identificadas. • Operación del SGSI <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento de incidentes de seguridad de la información. ○ Seguimiento de 20 controles del Plan de Tratamiento de Riesgos. ○ Seguimiento de acciones correctivas y de mejora. ○ Seguimiento de medición de indicadores del SGSI. ○ Ejecución de una auditoría del SGSI.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	127/138

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Elaboración y ejecución de dos charlas de sensibilización con relación a seguridad digital, privacidad y ciberseguridad. ○ Elaboración del informe de revisión por la dirección.
7. Tiempo o plazo estimado	6 meses.
8. Costo estimado	S/ 140,000.00
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con la normativa de seguridad de la información, gobierno digital, protección de datos personales y el marco de confianza digital. • Gestionar los riesgos e incidentes de seguridad de la información. • Generar confianza en el personal, los clientes y proveedores.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.9. PGD9 Operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

1. Código	PGD09
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Seguridad digital
4. Nombre	Operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio
5. Objetivo PGD	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales
6. Alcance	<p>El Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio debe mantenerse en cuanto a los cambios en los procesos y en la infraestructura tecnológica. Este proyecto debe tener las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del proyecto.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	128/138

	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualización de la documentación del SGCN. ○ Actualización del análisis de impacto al negocio. ○ Actualización de la gestión de riesgos y oportunidades. ○ Actualización de los planes de continuidad operativa y el plan de recuperación de desastres. • Operación <ul style="list-style-type: none"> ○ Ejecutar las pruebas y ejercicios de los planes de continuidad operativa y el plan de recuperación de desastres. ○ Seguimiento de acciones correctivas y de mejora. ○ Seguimiento de medición de indicadores del SGCN. ○ Realizar tres charlas de sensibilización con relación a continuidad de negocio. ○ Apoyo en la elaboración del informe de operación del SGCN a la alta dirección.
7. Tiempo o plazo estimado	6 meses.
8. Costo estimado	S/ 125,000.00
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de procesos para facilitar el cumplimiento con la normativa de seguridad de la información, gobierno digital y protección de datos personales. • Continuar operando con normalidad en caso de producirse eventos de interrupción importantes. • Proteger los intereses de los accionistas, de los bienes materiales y del conocimiento de SEDAPAR S.A. • Generar confianza en el personal, los clientes y proveedores.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.10. PGD10 Diseño de procesos basados en ITIL para la gestión de servicios de TI

1. Código	PGD10
------------------	-------

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	129/138

2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Gobernanza digital
4. Nombre	Diseño de procesos basados en ITIL para la gestión de servicios de TI
5. Alcance	<p>Este proyecto debe tener las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del proyecto. ○ Capacitación en ITIL. • Definición de la estructura de servicios. <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar los servicios de negocio y de soporte. ○ Crear la estructura de servicios determinando la interdependencia entre servicios de negocios y de soporte. ○ Selección de roles ITIL y propietarios de roles. • Análisis de procesos existentes (evaluación de ITIL). • Definición de la estructura de procesos ITIL. <ul style="list-style-type: none"> ○ Determinación de procesos de gestión de servicios que se deban introducir. ○ Desglose de procesos y subprocesos. ○ Definición de las interfaces de los procesos ITIL. • Establecimiento de controles de procesos <ul style="list-style-type: none"> ○ Determinación de los propietarios de los procesos. ○ Definición de métricas y procedimientos de medición de TI. ○ Definir los procedimientos de informes. • Diseño de los procesos ITIL en detalle (metodologías, procedimientos y formatos).
6. Tiempo o plazo estimado	6 meses.
7. Costo estimado	S/ 130,000.00
8. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
9. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
10. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en los procesos para facilitar el cumplimiento con la normativa de gobierno digital. • Mejora en la calidad de los servicios de TI.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	130/138

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de TI flexibles que soportan los procesos de la entidad. • Mejora en la satisfacción del personal de SEDAPAR S.A.
11. Estado	No iniciado.
12. Prioridad	Alta

14.1.11. PGD11 Implementación e integración de Plataforma de telelectura de Medidores

1. Código	PGD11
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Sistemas de apoyo empresarial
4. Nombre	Implementación e integración de Plataforma de telelectura de Medidores
5. Objetivo PGD	Integrar una plataforma de telelectura de medidores con el Sistema Comercial, asegurando el intercambio automático, seguro y oportuno de información de consumos, con el fin de optimizar los procesos de micro medición y facturación, garantizando la coherencia y disponibilidad de los datos en todo el sistema comercial.
6. Alcance	<p>Este proyecto debe tener las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del proyecto. • Análisis y levantamiento de información. <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de requerimientos funcionales y no funcionales. ○ Revisión de la arquitectura de telelectura y del Sistema Comercial. ○ Identificación de puntos de integración, flujos de datos, periodicidades y formatos. ○ Validación de capacidades de infraestructura (servidores, redes, API, seguridad). ○ Identificación de brechas tecnológicas o lógicas. • Diseño de la solución de integración. <ul style="list-style-type: none"> • Definición del modelo de datos a intercambiar (lecturas, estados, alarmas, anomalías). • Diseño de interfaces de integración (API REST, servicios web, ETL, colas de mensajes). • Definición de protocolos de seguridad (autenticación, cifrado, auditoría).

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	131/138

- Especificación de reglas de negocio para:
 - Validación de lecturas
 - Sustitución o descarte
 - Anomalías
 - Integridad transaccional
- Desarrollo y Configuración
 - Implementación de APIs o servicios de intercambio.
 - Configuración de conectividad con la plataforma de telelectura.
 - Desarrollo de adaptadores o middleware si corresponde.
 - Implementación de validaciones automáticas y control de calidad de datos.
 - Integración con el módulo de micro medición.
- Pruebas y validaciones
 - Pruebas unitarias de las interfaces desarrolladas.
 - Pruebas integrales entre plataforma de telelectura y Sistema Comercial.
 - Pruebas con datos reales (piloto controlado).
 - Verificación de reglas de negocio y validaciones automáticas.
 - Validación de rendimiento, tiempos de respuesta y estabilidad.
- Pruebas UAT
 - Validación de reglas de negocio aplicadas sobre las lecturas.
 - Confirmación de coherencia entre telelectura y Sistema Comercial (Módulo de Micro medición).
 - Revisión de reportes, indicadores y anomalías generadas.
 - Validación de flujos.
 - Aprobación formal del área usuaria (Acta de Conformidad / Checklist UAT).
- Implementación en Producción
 - Activación de interfaces
 - Pruebas finales en productivo
 - Monitoreo intensivo.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	132/138

7. Tiempo o plazo estimado	12 meses.
8. Costo estimado	S/ 210,000.00
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la precisión y oportunidad de las lecturas. • Optimiza el proceso de lecturas. • Reduce reclamos por consumos. • Permite detectar fugas, consumos anómalos y fraudes. • Disminuye costos operativos. • Mejora la atención al usuario con información confiable.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.12. PGD12 Diseño del marco de gobierno y gestión de datos

1. Código	PGD12
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Gobernanza de datos
4. Nombre	Diseño del marco de gobierno y gestión de datos
5. Objetivo PGD	Generar colaboradores digitales sostenidos en una cultura digital caracterizada por la innovación y la toma de decisiones basada en datos confiables
6. Alcance	Este proyecto consiste en la definición de un conjunto de procesos (asociados a la disponibilidad, manipulación y control de los datos en la entidad), estructura y funciones, políticas, normas y mediciones (gobierno y gestión de datos maestros) que garanticen el uso eficaz y eficiente de la información con el fin de contribuir a que la entidad cumpla con sus objetivos. Este proyecto debe tener las siguientes fases:

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	133/138

	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del proyecto. • Diagnóstico del gobierno y gestión de datos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de la situación actual del gobierno y gestión de datos en la entidad. <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de datos, gestión y administración de los datos (alta, baja o inactivación, modificación, entre otros), responsables / unidades orgánicas involucradas, consumidores de información (internos / externos), usos, entre otros. • Políticas, procedimientos u otros disponibles. • Tecnología aplicada para la gobernanza y gestión de datos. ○ Análisis y diagnóstico de la situación actual del gobierno y gestión de datos en la entidad. <ul style="list-style-type: none"> • A nivel de calidad de datos, procesos, infraestructura, tecnología, organización, controles, entre otros. • Diseño del marco de gobierno y gestión de datos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Definición de una estructura organizacional y roles y responsabilidades para el gobierno y gestión de datos. ○ Elaboración de políticas y procedimientos para el gobierno y gestión de datos maestros; alta, baja o inactivación, modificación, entre otros. ○ Definición de indicadores para el monitoreo y control. ○ Capacitación en el marco de gobierno y gestión de datos.
7. Tiempo o plazo estimado	6 meses.
8. Costo estimado	S/ 160,000.00
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones basada en datos fiables y de calidad. • Contar con procesos estandarizados en el análisis de datos. • Establecer una base sólida para las iniciativas de procesamiento de datos con tecnologías emergentes. • Implementar las bases para la gestión de los datos abiertos.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	134/138

14.1.13. PGD13 Implementación del servicio CyberSOC

1. Código	PGD13
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Seguridad digital
4. Nombre	Implementación del servicio CyberSOC
5. Objetivo PGD	Fortalecer las tecnologías, así como la confianza digital garantizando la seguridad de los activos digitales y la continuidad de los procesos y servicios digitales
6. Alcance	<p>Se debe contratar un servicio anual SOC, que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtener información de los logs de recursos de infraestructura crítico (servidor, routers, switches, etc.). • Monitorear eventos de forma proactiva 24x7, así como responder de forma planificada a dichos eventos. El monitoreo debe incluir la detección, el análisis y clasificación, el registro y notificación, la contención y erradicación, y el cierre. • Aplicación de políticas de ciberseguridad sobre la infraestructura crítica. • Aplicación de Check Health de forma programada. • Reportes proactivos y reactivos sobre el monitoreo de los recursos críticos. • Inteligencia y análisis de amenazas. Se debe incluir la obtención de datos de las fuentes de información públicas y privadas, la recolección y análisis, el triaje y confianza, el enriquecimiento y la distribución. • Dashboard para visualizar de manera consolidada los datos obtenidos del servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Portal de ticketing para gestionar y hacer un seguimiento de los eventos de seguridad, las alertas y las solicitudes relacionadas con el servicio.
7. Tiempo o plazo estimado	3 años.
8. Costo estimado	S/ 300,000.00 (S/ 1000,000.00 por año)
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.

10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la capacidad institucional para la detección temprana de amenazas y ciberataques. • Respuesta rápida y coordinada ante incidentes de seguridad digital. • Monitoreo continuo (24/7) de eventos de seguridad en redes, sistemas y aplicaciones. • Reducción del tiempo de respuesta ante eventos críticos. • Mejora en la gestión de riesgos tecnológicos y continuidad operativa. • Generación de inteligencia de amenazas. • Cumplimiento con lineamientos y estándares nacionales de ciberseguridad. • Protección reforzada de la información crítica y los activos digitales. • Contribución a un entorno institucional de confianza digital. • Coordinación eficaz con otras entidades y proveedores del ecosistema de ciberseguridad.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.14. PGD14 Mejora de Infraestructura de Servidores y DATA Center Principal

1. Código	PGD14
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Seguridad infraestructura digital
4. Nombre	Mejora de Infraestructura de Servidores y DATA Center Principal
5. Objetivo PGD	Renovar la plataforma de servidores hiperconvergentes mediante la incorporación de tecnología de última generación que incremente el rendimiento, la disponibilidad y la resiliencia de la infraestructura, garantizando la continuidad operativa y la seguridad de los servicios digitales institucionales.
6. Alcance	Proyecto orientado a modernizar la infraestructura tecnológica mediante la renovación de la plataforma de servidores hiperconvergentes, con el fin de mejorar el rendimiento, la disponibilidad y la seguridad de los servicios digitales, asegurando la continuidad operativa del Data Center Principal.

7. Tiempo o plazo estimado	3 años.
8. Costo estimado	S/ 3,400,000.00
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor rendimiento y capacidad de procesamiento para soportar aplicaciones críticas y futuras cargas de trabajo. Incremento de la disponibilidad y continuidad operativa gracias a mecanismos nativos de alta disponibilidad y tolerancia a fallos. • Reducción de riesgos tecnológicos por eliminación de infraestructura obsoleta o con soporte limitado. • Optimización de la seguridad mediante plataformas modernas con cifrado, aislamiento de cargas y controles avanzados. • Mejora en la eficiencia de administración con gestión centralizada, monitoreo inteligente y automatización. • Reducción de tiempos de recuperación ante incidentes, gracias a capacidades de failover y recuperación rápida. • Ahorro energético y menor espacio físico por la consolidación de recursos en una arquitectura hiperconvergente. • Escalabilidad futura simplificada, permitiendo añadir nodos conforme crezcan los requerimientos. • Mejor desempeño de servicios digitales institucionales, impactando directamente en la atención al ciudadano y la operación interna. • Fortalecimiento de la confianza digital al garantizar la estabilidad y seguridad de los activos tecnológicos.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta

14.1.15. PGD15 Mejora y Modernización de la Plataforma de Correo Electrónico Corporativo

1. Código	PGD15
2. Tipo	Proyecto de gestión interna
3. Subtipo	Seguridad infraestructura digital
4. Nombre	Mejora y Modernización de la Plataforma de Correo Electrónico Corporativo

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	137/138

5. Objetivo PGD	Modernizar y optimizar la Plataforma de Correo Electrónico Corporativo mediante la actualización de su infraestructura, servicios y mecanismos de seguridad, con el fin de garantizar comunicaciones institucionales más seguras, eficientes, confiables y alineadas a los estándares actuales de transformación digital.
6. Alcance	<p>El proyecto consiste en modernizar el servicio institucional de correo electrónico mediante la implementación de una plataforma de mensajería corporativa bajo el modelo SaaS, que permita mejorar la disponibilidad, seguridad, capacidad operativa y eficiencia en la gestión de las comunicaciones digitales, garantizando continuidad y alineamiento con los estándares actuales de transformación digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modernización del servicio institucional de correo electrónico. • Implementación de una plataforma de mensajería corporativa bajo el modelo SaaS. • Adopción de infraestructura cloud con alta disponibilidad y escalabilidad. • Reemplazo de la solución actual por un servicio más seguro, estable y eficiente. • Incorporación de capacidades avanzadas de colaboración y gestión de correo. • Fortalecimiento de la seguridad, protección contra amenazas y políticas de cumplimiento. • Migración ordenada de cuentas, buzones y grupos existentes. • Integración con sistemas internos de autenticación y productividad. • Optimización de políticas de administración, retención y continuidad operativa. • Alineamiento de la plataforma con estándares y buenas prácticas de transformación digital.
7. Tiempo o plazo estimado	3 años.
8. Costo estimado	S/ 800,000.00 (S/ 4000,000.00 cada 2 años)
9. Beneficiarios	Todas las gerencias de SEDAPAR S.A.
10. Responsable del proyecto	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11. Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la disponibilidad y continuidad del servicio gracias a la infraestructura SaaS con alta resiliencia y operación 24/7. • Fortalecimiento de la seguridad digital, con protección avanzada contra malware, phishing, spam y accesos no autorizados. • Escalabilidad inmediata, permitiendo adaptar la plataforma a las necesidades institucionales sin inversiones adicionales en hardware. • Reducción de costos de mantenimiento y administración al eliminar infraestructura local asociada al correo electrónico.

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL	Versión	1.1
	Fecha	10/12/2025
	Página	138/138

	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización del rendimiento y velocidad de acceso, especialmente en dispositivos móviles y entornos remotos. • Incremento en la eficiencia operativa mediante gestión centralizada, automatización y políticas unificadas. • Mejor experiencia del usuario con funciones modernas de comunicación, colaboración y organización. • Integración nativa con plataformas de productividad, autenticación institucional y servicios corporativos. • Continuidad operativa ante eventos críticos, al estar alojado en infraestructura cloud con tolerancia a fallos. • Alineamiento con estándares de transformación digital, fortaleciendo la confianza digital institucional.
12. Estado	No iniciado.
13. Prioridad	Alta