



# Municipalidad de Santiago de Surco

ACUERDO DE CONCEJO N° 99  
Santiago de Surco,

2011-ACSS

11 AGO. 2011

**EL ALCALDE DE SANTIAGO DE SURCO**

**POR CUANTO**

El Concejo Municipal de Santiago de Surco, en Sesión Ordinaria de la fecha;

**VISTO:** El Dictamen Conjunto N° 039-2011-CGM-CAJ-MSS de las Comisiones de Gestión Municipal y Asuntos Jurídicos, la Carta N° 2934-2011-SG-MSS de la Secretaría General, el Memorandum N° 844-2011-GM-MSS de la Gerencia Municipal, el Memorando N° 171-2011-GSP-MSS de la Gerencia de Sistemas y Procesos, el Informe N° 078-2011-SGPLAE-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Estadística, el Memorando N° 298-2011-GPP-MSS de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 771-2011-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, sobre propuesta de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011 – 2014 de la Municipalidad de Santiago de Surco; y

**CONSIDERANDO:**

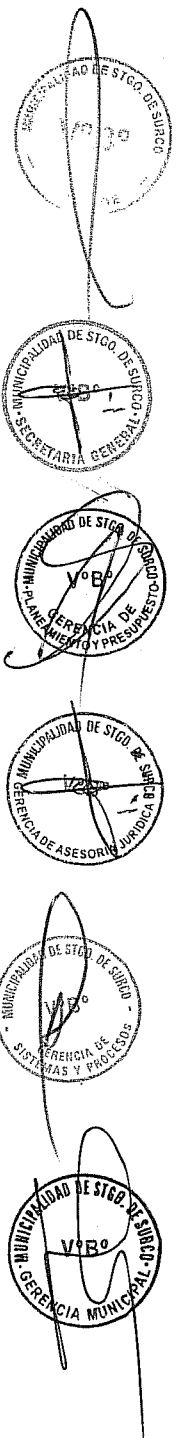
Que, mediante Memorando N° 171-2011-GSP-MSS del 04.08.2011, la Gerencia de Sistemas y Procesos, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM, presenta el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014 de la Municipalidad de Santiago de Surco, señalando que el mismo deberá ser aprobado por la Autoridad de más alta jerarquía de la Entidad;

Que, con Informe N° 078-2011-SGPLAE-GPP-MSS del 05.08.2011, la Subgerencia de Planeamiento y Estadística, emite opinión técnica favorable respecto al "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico", señalando que de la revisión de su contenido, se puede determinar que su cumplimiento contribuye con la optimización y maximización del uso de los recursos públicos de esta municipalidad de conformidad con lo dispuesto en la normativa de racionalidad, disciplina y calidad en el gasto público, dispuesta para dicho efecto;

Que, mediante Memorando N° 298-2011-GPP-MSS del 05.08.2011, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, señala que la presente propuesta de Plan, se constituye como instrumento de buenas prácticas que conforme al artículo 3° de la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM publicada con fecha 18.02.2011, debe ser remitido debidamente aprobado a más tardar dentro de los 120 días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la citada Resolución, emitiendo opinión favorable por la aprobación de la presente propuesta de "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico";

Que, con Informe N° 771-2011-GAJ-MSS del 08.08.2011, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que, de la revisión del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Santiago de Surco 2011-2014, aprecia que este contiene la misión y visión, ubicación estructural, así como la situación actual de los recursos humanos y recursos informáticos, el alineamiento de los objetivos con el Plan Estratégico Institucional, la definición de estrategias para el logro de las metas del plan operativo informático y conclusiones. Agrega además que, que el indicado Plan se encuentra acorde con los alcances previstos por el Plan Estratégico Informático de las entidades de la Administración Pública para el año 2011, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM, siendo que la aprobación del Plan de los Gobiernos Locales corresponde a la máxima autoridad de la entidad, en este caso, el Concejo Municipal. En tal sentido, concluye opinando por la procedencia de la aprobación de la presente propuesta de "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico", a efectos de dar cumplimiento al indicado dispositivo legal, para lo cual deberá emitirse el Acuerdo de Concejo correspondiente;

Que, mediante Memorandum N° 844-2011-GM-MSS del 08.08.2011, la Gerencia Municipal emite opinión favorable a la propuesta de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Santiago de Surco 2011-2014, remitiendo el mismo para su elevación al Concejo Municipal, para su aprobación conforme a sus facultades;





# Municipalidad de Santiago de Surco

Página 02 del Acuerdo de Concejo N°

99

-2011-ACSS

Estando al Dictamen Conjunto N° 039-2011-CGM-CAJ-MSS de las Comisiones de Gestión Municipal y Asuntos Jurídicos, al Informe N° 771-2011-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica, de conformidad con el Artículo 9°, numeral 16) de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972; el Concejo Municipal adoptó por **UNANIMIDAD** con dispensa del trámite de lectura y aprobación del Acta, el siguiente:

### ACUERDO:

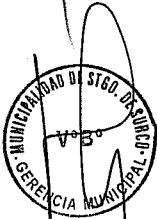
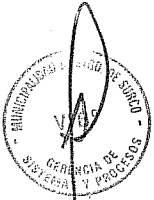
**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Santiago de Surco 2011 – 2014, conforme al texto que en Anexo I, forma parte integrante del presente Acuerdo.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Secretaría General, la remisión del Plan Estratégico mencionado en el artículo precedente, a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los plazos previstos.

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR** a la Gerencia Municipal, a la Gerencia de Sistemas y Procesos y a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto el cumplimiento del presente Acuerdo.

**POR TANTO:**

**Mando se registre, comuniqué y cumpla.**



Municipalidad de Santiago de Surco

*[Firma manuscrita]*  
PEDRO CARLOS MONTOYA ROMERO  
SECRETARIO GENERAL

Municipalidad de Santiago de Surco

*[Firma manuscrita]*  
ROBERTO GÓMEZ BACA  
ALCALDE

RHGB/PCMR/ram

**ANEXO I**  
**ACUERDO DE CONCEJO N° 99**      **2011-ACSS**

# **Plan Estratégico de Gobierno Electrónico**

**2011-2014**

**Municipalidad de Santiago de Surco**

---

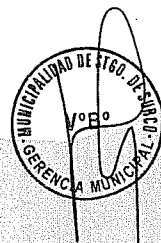
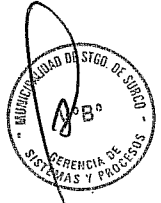


**2011 - 2014**

# Plan Estratégico de Gobierno Electrónico

2011-2014

Municipalidad de Santiago de Surco



2011 - 2014

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

---

## ÍNDICE

### Introducción

#### I. El Gobierno Electrónico

- 1.1 Marco Conceptual
- 1.2 Gobierno Electrónico
- 1.3 La Sociedad de la Información
- 1.4 La Brecha Digital
- 1.5 La Resistencia al Cambio

#### II. El Plan Estratégico

- 2.1 El Marco Institucional
- 2.2 El Marco Legal
- 2.3 El Estado de la situación actual y el diagnóstico
- 2.4 La Misión
- 2.5 La Visión
- 2.6 El Objetivo General
- 2.7 Los Objetivos Específicos
- 2.8 La Declaración de los Principios
- 2.9 Análisis FODA
- 2.10 Factores Críticos de Éxito
- 2.11 Estrategias Claves
- 2.12 Políticas Públicas relativas a las TIC
- 2.13 El Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico de la Entidad
- 2.14 Definición de Metas
- 2.15 Recursos y Presupuesto
- 2.16 Adopción de Estándares
- 2.17 Plan de Acción
- 2.18 Seguimiento y Evaluación

#### III. Conclusiones

## INTRODUCCION

Un desarrollo económico, social y educativo que pretenda ser sostenible y equitativo requiere un Estado democrático, moderno y eficiente.

Los gobiernos locales tienen el reto de responder a una ciudadanía más consciente e informada por lo que deben ser mucho más analíticos y evaluar sus planes, procesos y actividades para responder a las aspiraciones de la población y cumplir con sus funciones públicas.

La aplicación de conceptos de gobierno electrónico surge entonces como una oportunidad de aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia de la acción gubernamental. Las tecnologías de la información se convierten en un aliado fundamental y necesario para el logro de los objetivos.

Es preciso que las Tecnologías de la información se encuentren directamente vinculadas con las necesidades de la población y con los objetivos y actividades sustantivas de cada una de las instituciones.

Igual de necesarios son los cambios en los procesos ya que de lo contrario se corre el riesgo de que la tecnología ayude a hacer más eficientemente lo que se hace mal.

# I. GOBIERNO ELECTRONICO

## 1.1 MARCO CONCEPTUAL

El Marco conceptual que se presenta a continuación corresponde punto por punto a la visión y los requerimientos de los actores nacionales, puesto que en términos generales, no existe aún un verdadero proceso de reflexión a nivel local acerca de lo que significa un gobierno electrónico a pesar que a nivel nacional ya se está dando este cambio. De hecho, este Marco conceptual es también el primer intento de reingeniería que se hace de la organización existente de la Municipalidad, a nivel de la información generada y de los procesos.

Este Marco Conceptual está orientado hacia la modelación de un Gobierno Electrónico que asegure una visión uniforme y que sirva de pauta para la implementación sistematizada de sus componentes.

El Gobierno Electrónico, no es una estrategia de tecnología de información convencional que propone soluciones técnicas a un conjunto de necesidades de negocio. El Gobierno Electrónico establece un rumbo estratégico a la forma en que el sector público se transformará a sí mismo, mediante la implementación de modelos de negocios que explotan las posibilidades de las nuevas tecnologías. El Gobierno Electrónico provee un marco de trabajo para la planificación y la acción a lo largo y ancho del sector público.

El Gobierno Electrónico no elabora soluciones para cada uno de los problemas que padece la sociedad, sino que es una plataforma para desarrollar soluciones.

### TENDENCIAS MUNDIALES

- DESCENTRALIZACION
- TRASLADO DE FACULTADES Y PRESUPUESTOS
- PROCESOS DEMOCRATICOS
- MEJORA CONTINUA Y REDISEÑO DE PROCESOS
- INCORPORACION DE SERVICIOS A DISTANCIA
- DEMOCRATIZACION Y SOCIALIZACION DE LA INFORMACION

ADMINISTRACION  
PUBLICA



TECNOLOGIA



- USO INTENSO DE COMUNICACIONES
- CRECIMIENTO DE DEMANDA DE INTERNET
- COMERCIO ELECTRONICO
- SERVICIOS FINANCIEROS VIRTUALES
- SISTEMAS INTEGRADOS DE INFORMACION
- ADMINISTRACION DEL CONOCIMIENTO

Los beneficios de las nuevas tecnologías son observados en el sector comercial en el desarrollo de nuevos canales para el despacho de servicios a personas y negocios usando Internet. Pero la entrega de servicios es solo un aspecto de la estrategia. Los métodos de transacciones electrónicas son relevantes para un rango mucho más

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

amplio de la actividad gubernamental que abarca transacciones con ciudadanos, empresas, proveedores y con otros organismos del sector público.

La relevancia de estos procesos puede variar considerablemente entre distintas partes de la Entidad y el distrito, pero muchos de los elementos tecnológicos y de negocios que los apuntalan serán comunes.

Existen serios elementos que confrontar como los cambios en los procesos de negocios, la escasez de destrezas necesarias en el sector público y la infraestructura de información existentes. La Municipalidad necesitará trabajar de cerca con socios en el sector privado en el desarrollo de modelos de negocio, en el establecimiento de una infraestructura adecuada y en la puesta en marcha de servicios para los usuarios finales.

De forma crucial, los servidores públicos de la Municipalidad deberán tener la oportunidad para desarrollar las destrezas y la cultura necesaria que les permita trabajar en nuevas y retadoras formas. Además, debe existir una guía clara desde los niveles más altos de las organizaciones. El trabajo coordinado con el personal es vital en el logro de esta tarea.

La ejecución de la estrategia de Gobierno Electrónico creará un ambiente para la transformación de las actividades gubernamentales. Esta estrategia desafía a todo el sector público (local) hacia la innovación, y desafía a la Municipalidad a proveer la infraestructura común necesaria para alcanzar esos objetivos.

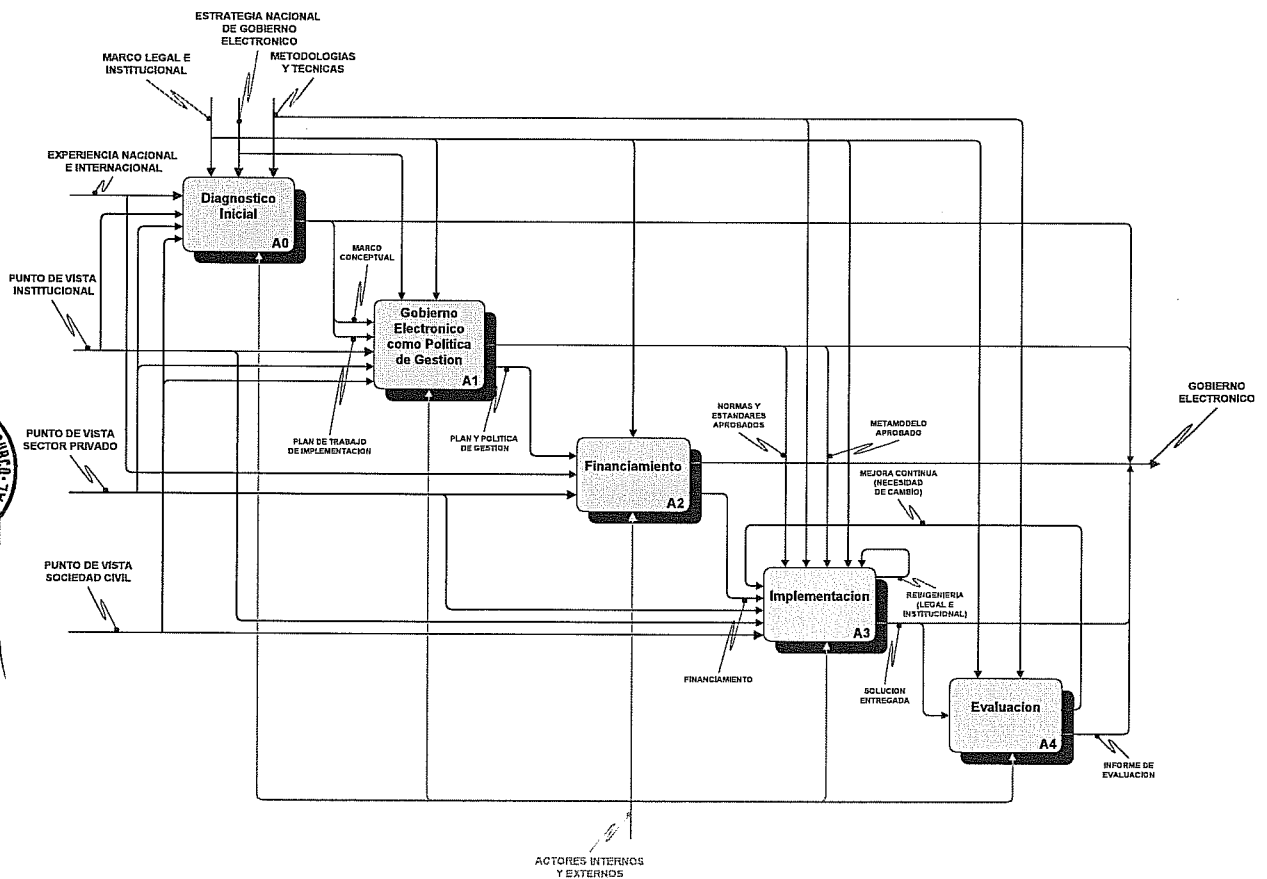


DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO DE DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE GOBIERNO ELECTRONICO  
(Fuente: Propuesta de Marco Conceptual de Gobierno Electrónico de Nicaragua)



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

---

Una herramienta que facilita llevar a cabo esta estrategia y la transparencia en la gestión es la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TICs). Las TICs ayudan a que los ciudadanos tengan un acceso fácil, cuenten con herramientas que sean claras y precisas y obtengan la información de manera más rápida y oportuna.

Compartir información es un nuevo tipo de forma de trabajo que presentan las TICs, siendo el tiempo quien ha demostrado que las TICs están cambiando la forma de conducir los negocios, prueba de ello es el Internet que representa una plataforma para publicar información.

Mientras que el Gobierno va evolucionando y brindando más servicios a la ciudadanía a través de políticas de Modernización del Estado, Descentralización del Estado, Simplificación Administrativa, Gestión por Resultados (Gestión por Procesos), Presupuesto por Resultados, etc. su necesidad de tecnología y conectividad es mayor.

Reamente no importa cuáles son las variables que hacen que una Entidad Pública recurra a las TICs, hoy en día este ya no es un lujo sino un requerimiento para estar a la altura de lo que los Administrados demandan, siendo estos los consumidores directos de bienes y servicios públicos.

### 1.2 GOBIERNO ELECTRONICO

Sin una buena planificación, es decir sin saber hacia dónde queremos ir, no se llevará a cabo satisfactoriamente la implementación de un "Gobierno Electrónico".

El gobierno electrónico por tanto, tiene el propósito de contribuir al proceso de cambio del gobierno, para transformarlo en una institución competitiva, donde el ciudadano interactúa.

En 1998 la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico - OCDE definió Gobierno Electrónico como "la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas"

De acuerdo a otras fuentes se define lo siguiente: "Gobierno Electrónico se refiere a la adopción de las TIC por las Administraciones Públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas Web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, la video conferencia, intranets, extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite"

Un concepto más amplio de Gobierno Electrónico engloba la transformación institucional y la articulación de consensos como agentes fundamentales para lograr el éxito.

El gobierno electrónico a través de las tecnologías tiene la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno. Las tecnologías pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, o de una gerencia más eficiente del gobierno. Las ventajas resultantes pueden ser menor corrupción, transparencia creciente, mayor conveniencia, crecimiento del crédito, y/o reducciones de costes".

## 1.3 SOCIEDAD DE LA INFORMACION

La Sociedad de la información es una ideología basada en el progreso, el crecimiento y la modernidad, desarrollada a partir del siglo XVIII, bajo un marco de cambios tanto científicos como tecnológicos.

Se trata de un modelo social fundado en la introducción de nuevas tecnologías en todos los aspectos de la sociedad, desde la organización de la economía hoy globalizada hasta la mediación en las relaciones sociales, dando lugar a una sociedad planificada y regida por estándares de normalidad.

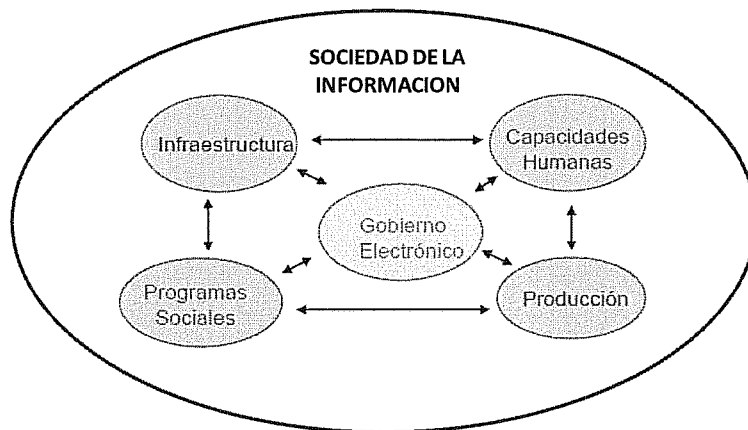
Cuando se habla de "sociedad de la información" se refiere al progreso social, de eficiencia y productividad, como un modo de organización que lleva implícito el control y gestión informatizada de la ciudadanía.

Desde la perspectiva de la economía globalizada contemporánea, la sociedad de la información concede a las TIC el poder de convertirse en los nuevos motores de desarrollo y progreso, su incorporación en todos los procesos productivos ciertamente facilita la inserción a los mercados globales, donde la intensa competencia obliga a reducir costes y a ajustarse de manera casi inmediata a las cambiantes condiciones del mercado.

Si en la segunda mitad del siglo XX los procesos de industrialización fabriles marcaron la pauta en el desarrollo económico de las sociedades occidentales que operaban bajo una economía de mercado, a principios del siglo XXI se habla ya, más bien, de las "industrias sin chimenea", es decir, del sector de los servicios y, de manera especial, de las industrias de la informática.

En la sociedad de la información, la brecha digital es uno de los principales obstáculos en este modelo de desarrollo, esta brecha se refiere a todos aquellos sectores que permanecen, por muy diversas razones, al margen de los beneficios y ventajas asociados a las TIC.

De acuerdo con la declaración de principios de la Cumbre de la Sociedad de la Información, llevado a cabo en Ginebra (Suiza) en 2003, la sociedad de la información debe estar centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas.



## 1.4 LA BRECHA DIGITAL

La brecha digital se refiere a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen acceso, principalmente a Internet y aquellas que no, estas desigualdades también pueden referirse al acceso al computador personal, la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos.

La brecha digital también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las Tecnologías de la información y comunicación de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. Entre otros aspectos brecha digital se utiliza para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no. (Wikipedia la Enciclopedia Libre).

De acuerdo a las estadísticas obtenidas por el ONGEI, los principales indicadores que nos muestran estas diferencias son: la población a nivel mundial llega a 6,930,055,154 habitantes, de ellos 2,095,006,005, es decir el 30.2 % tiene acceso a Internet, en el Perú de 29,180,899 habitantes, 7,636,400 (26.2) tienen acceso a Internet (algo más que un cuarto de su población).

Respecto de la densidad de teléfonos fijos instalados, a junio del año 2010 existen 12.2 teléfonos por cada 100 habitantes, la densidad más alta corresponde a Lima y Callao con 22.5 y la más baja a Huancavelica con 1.3 teléfonos fijo cada 100 habitantes.

En lo que se refiere a la telefonía móvil se tiene que a nivel nacional existen 95.5 teléfonos móviles por cada 100 habitantes, correspondiendo a Lima y Callao la mayor densidad con 137 móviles por cada 100 habitantes, seguido de cerca por Tacna con 131.1 y Arequipa con 119.3 respectivamente en contraposición Huancavelica es el Departamento que solo cuenta con 17.6 teléfonos móviles por cada 100 habitantes.

Según datos de OSIPTEL, en lo que se refiere a instalaciones de Internet, en sus diferentes tecnologías, estos se han hecho en un número de 830,638 al año 2009, de los cuales corresponden a ADSL la cantidad de 758,418.

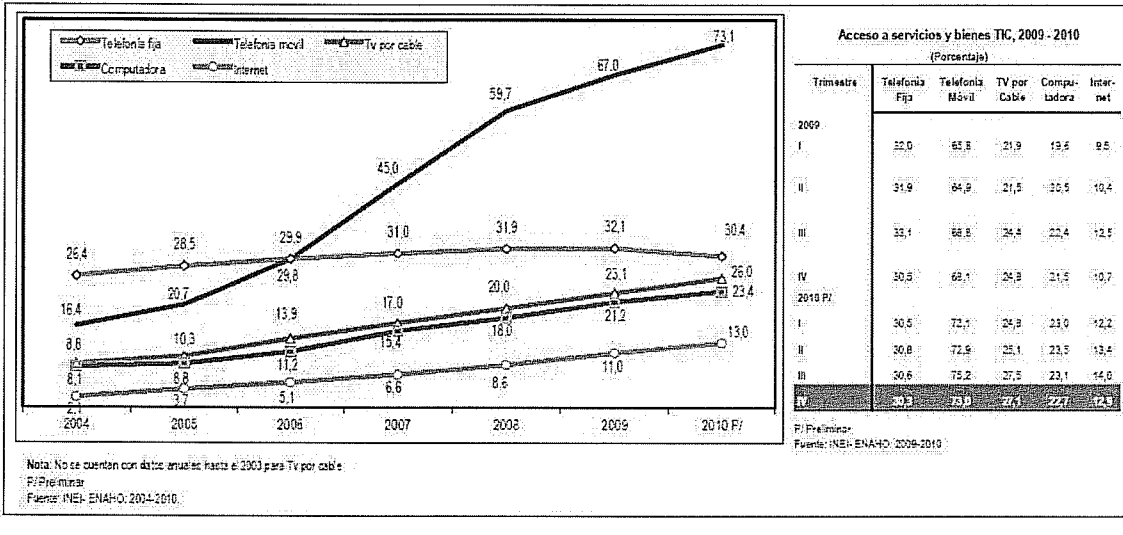
Según el Boletín Las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, Trimestre: Octubre-Noviembre-Diciembre 2010 del Instituto Nacional de Estadística e Informática, se tiene que el 30,3 % de los hogares cuentan con instalación de telefonía móvil, el 73,3 % cuentan con al menos un teléfono móvil, el 27,1 % tienen televisión por cable y el 12,9 % de los hogares cuentan con instalación de Internet.

En lo que corresponde a la disponibilidad de computadores en los hogares, a nivel nacional, se tiene que para el trimestre, Octubre-Noviembre-Diciembre 2010, el 34,4% de los hogares de Lima Metropolitana, el 27,4% de los hogares del Resto Urbano y el 2,3% de los hogares rurales disponen de por lo menos una computadora. (PC de mesa, laptop o notebook).

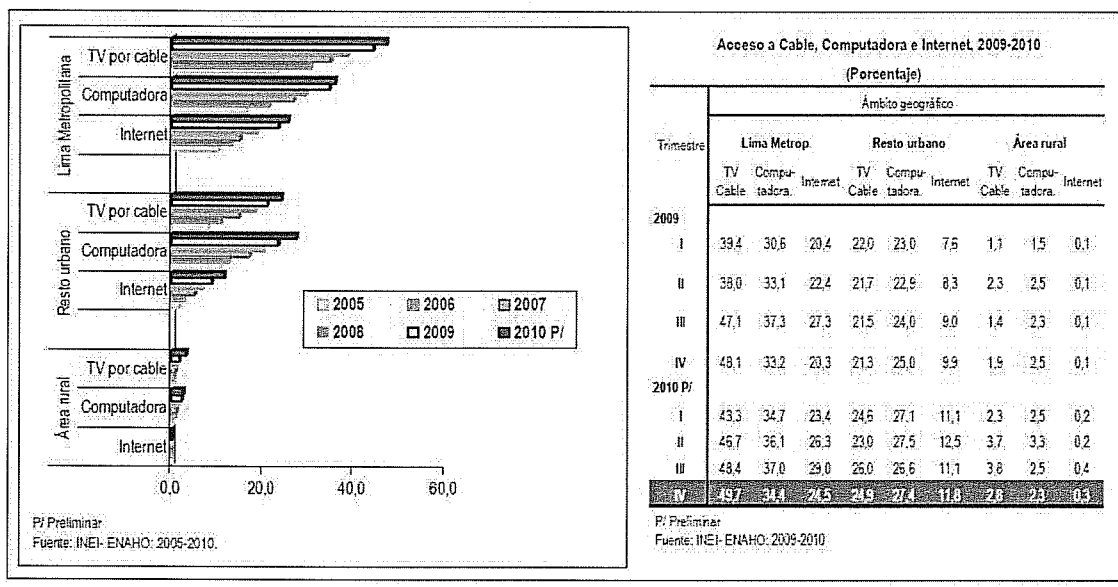
Para mayor información se presentan los gráficos respectivos para conocer las evoluciones anuales.

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

Perú: Hogares con acceso a servicios y bienes TIC: Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV Cable, Computadora e Internet, 2004-2010 (Porcentaje)



Perú: Hogares con acceso a servicios y bienes TIC: Tv cable, Computadora e Internet por ámbito geográfico, 2005-2010 (Porcentaje)



## 1.5 LA RESISTENCIA AL CAMBIO

Plantear, dentro de las Administración Pública, proyectos de Gobierno Electrónico que van más allá de información sobre la organización, es encontrar barreras y resistencias para realizarlos, estas barreras pueden ser de distintos tipos, dado que el desarrollo de proyectos de Gobierno Electrónico es ante todo una cuestión política, de voluntades, prioridades de actuación y capacidad de liderazgo, más que una cuestión meramente tecnológica.

De acuerdo a un análisis del mercado realizado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI, a continuación se detallan las barreras que fueron detectadas:

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## Barreras sociales

- No existe suficiente extensión ni penetración de las TICs, y en particular de Internet.
- La carencia de los servicios públicos y/o de medios de comunicación en grandes sectores de la sociedad peruana.
- Cultura incipiente del uso de Internet, más allá de un elemento de información y publicidad.
- Idiosincrasia del ciudadano.
- Desconfianza en los medios de intercambio electrónicos.
- Seguridad para los proyectos de Gobierno Electrónico.
- Desconocimiento de la existencia de iniciativas de Gobierno Electrónico.
- Son adicionales a las limitantes que se dan por los altos niveles de pobreza del que están afectados gran parte de la población

## Barreras en las Instituciones

- Las organizaciones operan sus servicios bajo un concepto individual sin preocuparse por interactuar con los diversos agentes establecidos en la sociedad.
- No se ha tenido en cuenta en la integración de sistemas ni en el desarrollo de sistemas corporativos de información y tramitación.
- Se piensa que los ciudadanos conocen las estructuras institucionales y se pone la información según las estructuras.
- Ausencia de un liderazgo institucional: Se confunden proyectos corporativos con injerencias en asuntos propios.
- No existe orientación al ciudadano.
- Egoísmo institucional en la compartición de recursos tecnológicos, en especial el ancho de banda y sistemas de información que pueden ser útiles para otras entidades.
- Ubicación de las oficinas de informática en la estructura de la institución e importancia en las decisiones de la institución

## Barreras Normativas

- Reciente desarrollo normativo de cuestiones relacionadas con la seguridad electrónica, firma digital, protección de datos.
- Las asesorías jurídicas y funcionarios, por su formación y menor experiencia en tecnologías, no confían de los nuevos sistemas.
- Se trata de imponer a los procedimientos electrónicos mayores requisitos que los utilizados en los procedimientos tradicionales.
- Las oficinas que auditan las actividades institucionales y en particular las de informática, lo hacen sin tener en cuenta el desarrollo tecnológico y hacen referencia a esquemas centralizados de centros de cómputo
- El marco tecnológico avanza más rápido que el marco normativo.
- La normatividad que se genera debe derogar las anteriores que se refieren al asunto al asunto principal para dar mayor fluidez en su cumplimiento por las instituciones y seguimiento por los órganos de control.

## Barreras en los Procedimientos Administrativos

- En general los procedimientos están diseñados en función de las necesidades de los órganos de gestión. No hay orientación al ciudadano.
- En general los procedimientos no están sujetos a un rediseño continuo que tenga como objetivo el aprovechamiento de las TIC al servicio de gestores y ciudadanos.
- Se pide a los ciudadanos: documentación que la institución ya tiene; que ha generado ella misma o que va a generar

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

---

- Se ignora la existencia de macro procesos interinstitucionales, los textos únicos de procesos administrativos (TUPA), responden sólo a procedimientos de una institución.

### Barreras para la integración de distintas instituciones públicas

- La colaboración y coordinación interna es difícil, más aún es la colaboración y coordinación entre instituciones.
- La integración entre instituciones públicas es requisito para hacer posible la tramitación electrónica de muchos expedientes administrativos.
- La identificación o identificador único de las personas, es una gran barrera para que las instituciones públicas puedan integrarse y compartir sus bases de datos.



## II. EL PLAN ESTRATEGICO

### 2.1 EL MARCO INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico Informático 2011 – 2014 de la Municipalidad de Santiago de Surco nace con la finalidad de dar respuestas a las nuevas demandas y retos tecnológicos que se establecen en la Ley Marco de Modernización del Estado; la misma que se encuentra alineada de manera vertical y horizontal con la política de servicio al vecino implantada por la actual gestión y el Plan Estratégico Institucional.

El Plan Estratégico Informático 2011 – 2014 está enmarcado en los procesos de cambio y fortalecimiento de la gestión por procesos (gestión por resultados) de la Municipalidad, los cuales buscan ampliar la cobertura, incrementar la eficiencia del sector y asegurar la calidad del servicio brindado.

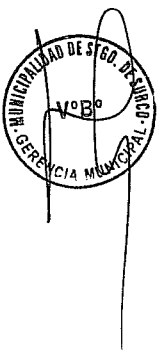
### 2.2 EL MARCO LEGAL

- Ley Núm. 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público
- Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM “Aprueban la Estrategia Nacional de Gobierno electrónico”
- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, Aprueban el uso obligatorio de la NTP ISO/IEC 17799:2007 Norma Técnica Peruana, Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- Decreto Supremo N° 048-2008-PCM, se aprobó la Reestructuración de la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - la Agenda Digital Peruana”.
- Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, Aprueban la Política Nacional de Simplificación Administrativa.
- Resolución Ministerial N° 228-2010-PCM, Aprueban el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.
- Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM, Planes Operativos Informáticos.
- Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM “Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico”.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, se aprobó el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0”
- Resolución Ministerial N° 197-2011-PCM, establece fecha límite para la implementación del Plan de Seguridad de la Información de la NTP ISO 17999 en diversas entidades del Estado.
- Resolución Ministerial N° 126-2009-PCM, Lineamientos para Accesibilidad a páginas web y Aplicaciones para telefonía móvil para instituciones públicas.
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, Estándares de Interoperabilidad.
- Resolución Suprema N° 015-2011-PCM, Constituyen Comisión Multisectorial Temporal para elaborar el anteproyecto de Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos e Interoperabilidad del Estado Peruano.
- Ley 28612, Adquisición, Adecuación y Uso de Software.
- Resolución Ministerial N° 375-2010-PCM, Autorizan ejecución de la “VIII Encuesta Nacional de Recursos Informáticos en la Administración Pública”.

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

---

- Resolución Ministerial N° 362-2010-PCM, Autorizan ejecución de la "Evaluación de Portales Institucionales de la Administración Pública - 2010"
- Ley de Firmas y Certificados Digitales, Ley 27269.
- Decreto Supremo 052-2008-PCM – Nuevo Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Legislativo 681, Dictan normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información tanto respecto a la elaborada en forma convencional cuanto la producida por procedimientos informáticos en computadoras.
- Ley 27419 – Ley sobre Notificación por Correo Electrónico



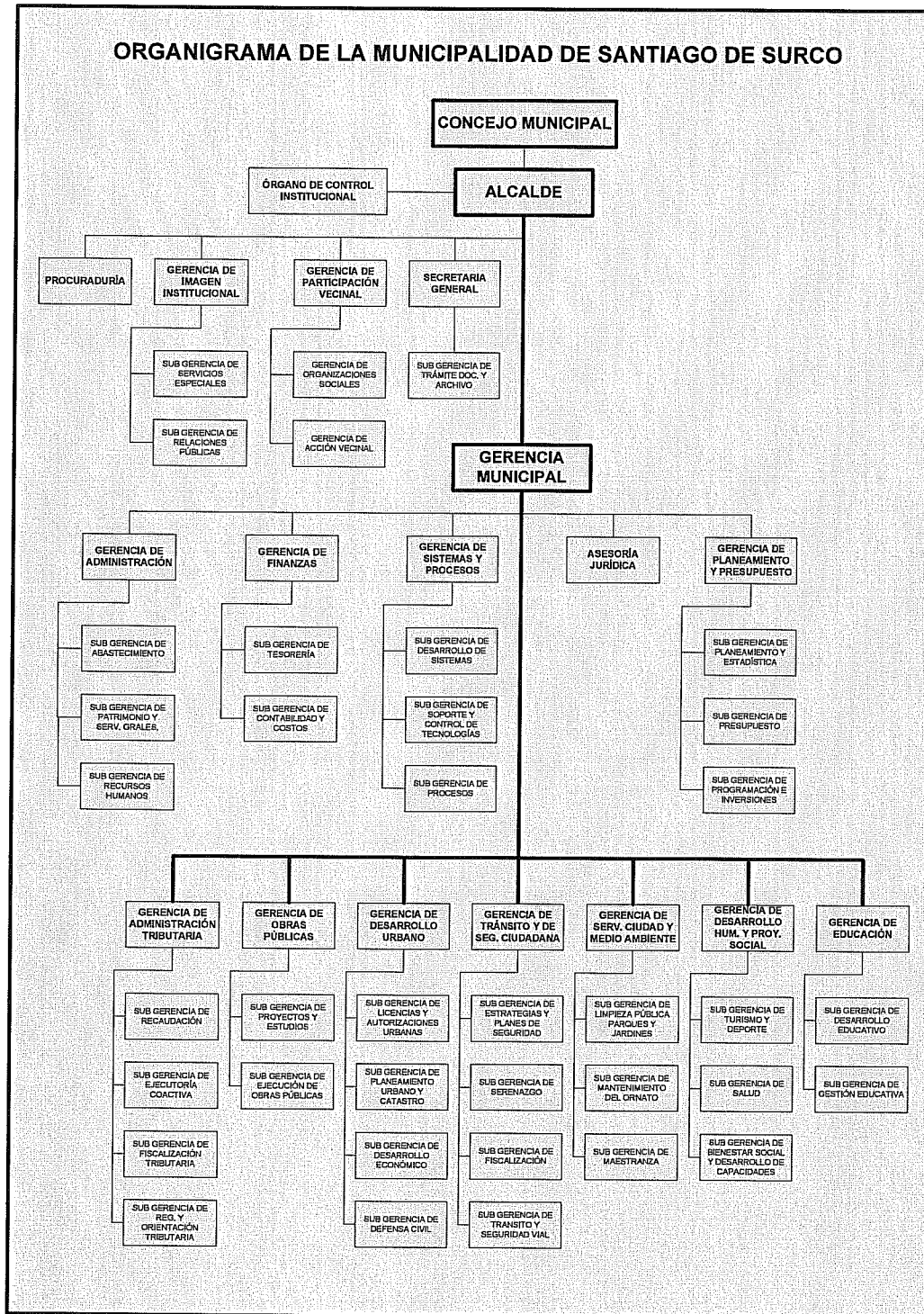


# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## 2.3 EL ESTADO DE LA SITUACION ACTUAL Y EL DIAGNOSTICO

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Con Ordenanza N° 316-2008-MSS, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el cual se muestra en el siguiente Organigrama:

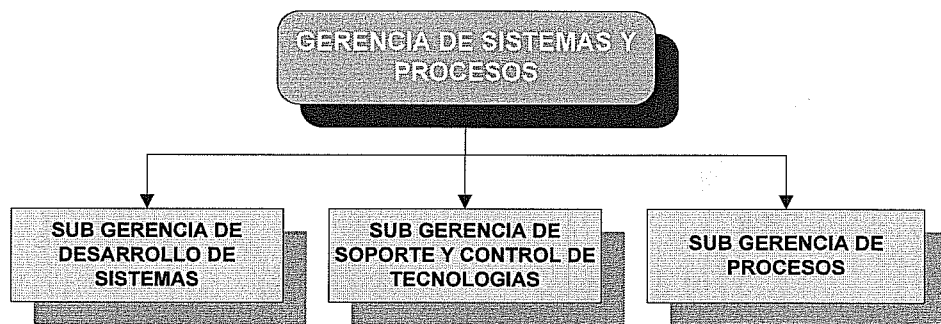


# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- El artículo 122° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), establece que la **Gerencia de Sistemas y Procesos** es el órgano encargado de conducir el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura informática y de telecomunicaciones de acuerdo a las políticas y planeamiento estratégico institucional; asimismo se encarga de aplicar las normas emitidas por el Ente rector del Sistema Nacional de Informática y los conceptos de Gobierno Electrónico en los servicios y procesos de la Municipalidad de Santiago de Surco.

La Gerencia de Sistemas y Procesos cuenta con las siguientes Sub Gerencias:

- Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas
- Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías
- Sub Gerencia de Procesos.



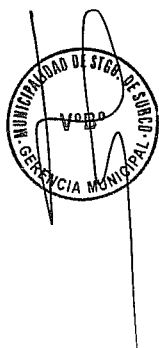
- Relación de Funciones de la Gerencia Municipal y las Subgerencias de la Gerencia de Sistemas y Procesos:

## Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas

| GERENCIA MUNICIPAL   | GERENCIA DE SISTEMAS Y PROCESOS   | SUB GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS   |
|--|---|--|
| FUNCIONES  | FUNCIONES   | FUNCIONES  |
| a) Dirigir, supervisar y controlar las acciones de los órganos de Asesoramiento, de apoyo, y de línea. | a) Dirigir, coordinar supervisar y controlar las actividades, servicios y proyectos ejecutados por la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas, Subgerencia de Soporte y Control de Tecnologías y Subgerencia de Procesos. | f) Evaluar, controlar y monitorear la ejecución de proyectos de desarrollo de sistemas informáticos. |
|  | c) Conducir las actividades, servicios y proyectos de las subgerencias adscritas, en concordancia con los lineamientos de política y objetivos generales institucionales aprobados.                                     |  |
|  | i) Supervisar la operatividad de los sistemas y servicios informáticos.   |  |

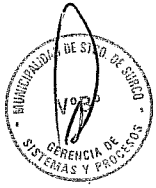
## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | n) Supervisar las actividades de desarrollo y mantenimiento tecnológico del Portal Web Institucional y la Intranet.   |   |
| b) Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar las actividades administrativas y la prestación de los servicios públicos de acuerdo a los objetivos y metas institucionales. |   |   |
| c) Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar la gestión de la calidad, aplicada a todas las operaciones administrativas y técnicas de la Municipalidad.                    | o) Proponer, gestionar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de todas las unidades orgánicas.  | h) Proponer la aplicación de tecnologías de información en los procesos de la Municipalidad de Santiago de Surco, como resultado de investigaciones de carácter tecnológico.<br>m) Proponer, gestionar, desarrollar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de su competencia.                         |
|   | h) Conducir la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en los procesos de la Municipalidad.  | b) Ejecutar proyectos de desarrollo de sistemas informáticos aplicando estándares de desarrollo establecidos.<br>e) Elaborar especificaciones técnicas de los servicios de desarrollo informático y de los aplicativos.<br>g) Evaluar y emitir opinión técnica sobre soluciones tecnológicas propuestas a la entidad. |
|   | g) Conducir la aplicación de los conceptos de Gobierno Electrónico (Ge) en los servicios y procesos de la Municipalidad.  |   |
|   | l) Formular y supervisar el cumplimiento de las políticas de seguridad informática.   | c) Proponer el Plan Anual de Mantenimiento de Sistemas.<br>d) Ejecutar actividades de mantenimiento de sistemas informáticos.   |
|   |   | j) Administrar la documentación técnica de los sistemas informáticos y los manuales de usuarios de cada sistema informático de la Municipalidad.  |
|   |   | l) Cumplir la aplicación de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).  |
|   | f) Supervisar el cumplimiento de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI). |   |



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | j) Supervisar las actividades destinadas a mantener el inventario y mejoramiento de procesos en la Municipalidad.  |  |
|   | k) Supervisar el proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos (MAPRO).   |  |
|   | m) Supervisar el cumplimiento de los estándares tecnológicos relacionados con las medidas de seguridad de la información.  | i) Proponer y aplicar políticas de seguridad informática.  |
|   | e) Establecer las prioridades en el desarrollo de actividades y proyectos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones.                          | k) Identificar soluciones tecnológicas que involucren el desarrollo o aplicación de sistemas informáticos en la Corporación.                                     |
| d) Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión según el Plan Operativo Institucional (POI).   | p) Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia. | n) Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia. |
| e) Proponer al Alcalde los planes y programas municipales, las estrategias para su ejecución y ejecutar las aprobadas.  | d) Formular y evaluar el Plan Operativo Informático (POI) en base al contenido del Plan Estratégico Institucional.   | a) Proponer las actividades y proyectos de desarrollo de sistemas de información destinadas al Plan Operativo Informático (POI) de la Municipalidad.             |
| f) Disponer y supervisar el cumplimiento de los acuerdos y ordenanzas.  |  |  |
| g) Proponer al Alcalde, proyectos de ordenanzas y acuerdos.   |  |  |
| h) Presentar al alcalde, el Presupuesto Municipal, la Ejecución Presupuestal, los Estados Financieros y la Memoria Anual de la Municipalidad; conforme a las normas establecidas. |  |  |
| i) Evaluar y supervisar la recaudación de los ingresos y egresos municipales y su destino, de conformidad con la normatividad vigente.  |  |  |
| j) Evaluar y supervisar la recaudación de los ingresos y egresos municipales y su destino, de conformidad con la normatividad vigente.  |  |  |
| k) Gestionar la asistencia técnica y financiera necesaria para la ejecución de los planes y proyectos de desarrollo local.  |  |  |
| l) Emitir opinión favorable en los procesos de elaboración del TUPA.  |  |  |



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>m)</b> Proponer al Alcalde, la inclusión de temas de su competencia, en la agenda de las sesiones de Concejo Municipal.</p>                                       |  |   |
| <p><b>n)</b> Participar en las gestiones para obtener la asistencia técnica y financiera necesaria para la ejecución de los planes y proyectos de desarrollo local.</p> |  |   |
| <p><b>o)</b> Aprobar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC).</p>  |  |   |
| <p><b>p)</b> Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Alcalde.</p>  | <p><b>q)</b> Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente Municipal.</p> | <p><b>o)</b> Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente de Sistemas y Procesos.</p> |

### Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías

| GERENCIA MUNICIPAL   | GERENCIA DE SISTEMAS Y PROCESOS   | SUB GERENCIA DE SOPORTE Y CONTROL DE TECNOLOGÍAS  |
|--|---|---|
| FUNCIONES  | FUNCIONES   | FUNCIONES   |
| <p><b>a)</b> Dirigir, supervisar y controlar las acciones de los órganos de Asesoramiento, de apoyo, y de línea.</p> | <p><b>a)</b> Dirigir, coordinar supervisar y controlar las actividades, servicios y proyectos ejecutados por la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas, Subgerencia de Soporte y Control de Tecnologías y Subgerencia de Procesos.</p> | <p><b>a)</b> Ejecutar proyectos de infraestructura tecnológica relacionados con redes y telecomunicaciones.</p>   |
|  | <p><b>c)</b> Conducir las actividades, servicios y proyectos de las subgerencias adscritas, en concordancia con los lineamientos de política y objetivos generales institucionales aprobados.</p>                                     | <p><b>e)</b> Supervisar la ejecución de proyectos, relacionados con equipos de cómputo, redes y comunicaciones.</p> <p><b>d)</b> Elaborar especificaciones técnicas de procesos de selección referidos a servicios o proyectos de telecomunicaciones.</p> |
|  | <p><b>i)</b> Supervisar la operatividad de los sistemas y servicios informáticos.</p>   | <p><b>g)</b> Administrar las base de datos de la Municipalidad.</p>   |
|  |   | <p><b>f)</b> Administrar la red de datos, que comprende la administración de usuarios, servidores, dispositivos de comunicaciones, equipos ambientales y otros vinculados a sus actividades.</p>  |
|  |   | <p><b>h)</b> Administrar la interconexión de locales, incluyendo la basada en tecnología inalámbrica.</p>   |
|  |   | <p><b>i)</b> Administrar las licencias de programas informáticos comerciales (software).</p>  |

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <p>k) Administrar el servicio de correo electrónico institucional.</p>   |
|  |   | <p>l) Administrar el servicio de Internet.</p>   |
|  |   | <p>m) Administrar el servicio de asistencia al usuario ("Help desk").</p>  |
|  |   | <p>n) Administrar la red de telefonía basada en tecnología IP (Internet Protocol).</p>   |
|  |   | <p>p) Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y sistemas de comunicaciones basados en tecnología IP de la Municipalidad.</p>  |
|  | <p>n) Supervisar las actividades de desarrollo y mantenimiento tecnológico del Portal Web Institucional y la Intranet.</p>      |  |
| <p>b) Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar las actividades administrativas y la prestación de los servicios públicos de acuerdo a los objetivos y metas institucionales.</p> |   |  |
|  | <p>o) Proponer, gestionar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de todas las unidades orgánicas.</p>           | <p>s) Proponer, gestionar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de su competencia.</p>  |
|  |   | <p>c) Elaborar propuestas de aplicación de tecnologías de comunicaciones en los procesos de la Municipalidad, como resultado de investigaciones de carácter tecnológico.</p> |
| <p>c) Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar la gestión de la calidad, aplicada a todas las operaciones administrativas y técnicas de la Municipalidad.</p>                    | <p>h) Conducir la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en los procesos de la Municipalidad.</p>     |  |
|  | <p>g) Conducir la aplicación de los conceptos de Gobierno Electrónico (Ge) en los servicios y procesos de la Municipalidad.</p> | <p>q) Ejecutar actividades orientadas al cumplimiento de la normatividad gubernamental en materia de telecomunicaciones y protección de la propiedad intelectual.</p>        |
|  | <p>l) Formular y supervisar el cumplimiento de las políticas de seguridad informática.</p>                                      | <p>o) Aplicar las políticas de seguridad informática.</p>  |

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p><b>f)</b> Supervisar el cumplimiento de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).</p> | <p><b>r)</b> Cumplir la aplicación de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).</p> |
|   | <p><b>j)</b> Supervisar las actividades destinadas a mantener el inventario y mejoramiento de procesos en la Municipalidad.</p>   |  |
|   | <p><b>k)</b> Supervisar el proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos (MAPRO).</p>  |  |
|   | <p><b>m)</b> Supervisar el cumplimiento de los estándares tecnológicos relacionados con las medidas de seguridad de la información.</p>   | <p><b>j)</b> Apoyar a la Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales en la administración del inventario de equipos de cómputo (hardware).</p>   |
|   | <p><b>e)</b> Establecer las prioridades en el desarrollo de actividades y proyectos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones.</p>   |  |
| <p><b>d)</b> Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión según el Plan Operativo Institucional (POI).</p>   | <p><b>p)</b> Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia.</p>  | <p><b>t)</b> Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia.</p>                                       |
| <p><b>e)</b> Proponer al Alcalde los planes y programas municipales, las estrategias para su ejecución y ejecutar las aprobadas.</p>  | <p><b>d)</b> Formular y evaluar el Plan Operativo Informático (POI) en base al contenido del Plan Estratégico Institucional.</p>  | <p><b>b)</b> Proponer las actividades y proyectos relacionados con comunicaciones digitales destinadas al Plan Operativo Informático (POI) de la Municipalidad de Santiago de Surco.</p>                             |
| <p><b>f)</b> Disponer y supervisar el cumplimiento de los acuerdos y ordenanzas.</p>  |   |  |
| <p><b>g)</b> Proponer al Alcalde, proyectos de ordenanzas y acuerdos.</p>   |   |  |
| <p><b>h)</b> Presentar al alcalde, el Presupuesto Municipal, la Ejecución Presupuestal, los Estados Financieros y la Memoria Anual de la Municipalidad; conforme a las normas establecidas.</p> |   |  |
| <p><b>i)</b> Evaluar y supervisar la recaudación de los ingresos y egresos municipales y su destino, de conformidad con la normatividad vigente.</p>  |   |  |



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|   |  |   |
|---|--|---|
| j) Evaluar y supervisar la recaudación de los ingresos y egresos municipales y su destino, de conformidad con la normatividad vigente.                    |  |   |
| k) Gestionar la asistencia técnica y financiera necesaria para la ejecución de los planes y proyectos de desarrollo local.                                |  |   |
| l) Emitir opinión favorable en los procesos de elaboración del TUPA.  |  |   |
| m) Proponer al Alcalde, la inclusión de temas de su competencia, en la agenda de las sesiones de Concejo Municipal.                                       |  |   |
| n) Participar en las gestiones para obtener la asistencia técnica y financiera necesaria para la ejecución de los planes y proyectos de desarrollo local. |  |   |
| o) Aprobar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC).  |  |   |
| p) Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Alcalde.  | q) Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente Municipal. | u) Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente de Sistemas y Procesos. |

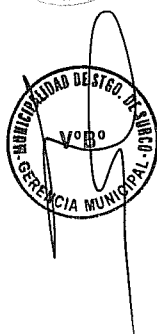
### Sub Gerencia de Procesos

| GERENCIA MUNICIPAL   | GERENCIA DE SISTEMAS Y PROCESOS   | SUB GERENCIA DE PROCESOS   |
|--|---|--|
| FUNCIONES  | FUNCIONES   | FUNCIONES  |
| a) Dirigir, supervisar y controlar las acciones de los órganos de Asesoramiento, de apoyo, y de línea. | a) Dirigir, coordinar supervisar y controlar las actividades, servicios y proyectos ejecutados por la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas, Subgerencia de Soporte y Control de Tecnologías y Subgerencia de Procesos. | p) Proponer, gestionar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de su competencia.   |
|  | c) Conducir las actividades, servicios y proyectos de las subgerencias adscritas, en concordancia con los lineamientos de política y objetivos generales institucionales aprobados.                                     | i) Conducir el proceso de actualización y formulación de los Manuales de Procedimientos (MAPRO) de la Municipalidad de Santiago de Surco.<br>l) Elaborar propuestas orientadas a mejorar la calidad de atención al vecino y/o contribuyente, que impliquen cambios organizacionales y/o la aplicación de tecnologías de información. |



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b>i)</b> Supervisar la operatividad de los sistemas y servicios informáticos.</p>  |  |
|   | <p><b>n)</b> Supervisar las actividades de desarrollo y mantenimiento tecnológico del Portal Web Institucional y la Intranet.</p>  |  |
| <p><b>b)</b> Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar las actividades administrativas y la prestación de los servicios públicos de acuerdo a los objetivos y metas institucionales.</p> |  |  |
| <p><b>c)</b> Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar la gestión de la calidad, aplicada a todas las operaciones administrativas y técnicas de la Municipalidad.</p>                    | <p><b>o)</b> Proponer, gestionar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de todas las unidades orgánicas.</p>       | <p><b>a)</b> Formular la metodología aplicable al mejoramiento de procesos en la Municipalidad de Santiago de Surco.</p> <p><b>b)</b> Proponer el diseño de procesos o el rediseño de procesos existentes.</p> <p><b>d)</b> Proponer normas que coadyuven al mejoramiento de procesos, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.</p> <p><b>o)</b> Asesorar a las unidades orgánicas en materia de mejoramiento de procesos.</p> <p><b>k)</b> Apoyar a las unidades orgánicas en la diagramación lógica o modelado de procedimientos administrativos aplicando software especializado.</p> <p><b>f)</b> Definir las funcionalidades de los sistemas de información desarrollados como consecuencia del mejoramiento de procesos.</p> <p><b>h)</b> Ejecutar actividades de pruebas funcionales y capacitación dirigidas a los usuarios de los sistemas de información desarrollados como consecuencia del mejoramiento de procesos, en coordinación con la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas.</p> <p><b>p)</b> Proponer, gestionar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de su competencia.</p> <p><b>e)</b> Identificar las tecnologías de información aplicables a cada proceso sometido a mejoramiento.</p> |
|   | <p><b>h)</b> Conducir la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en los procesos de la Municipalidad.</p> |  |



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <p><b>g)</b> Elaborar los manuales de usuarios y guías rápidas de los sistemas de información desarrollados como consecuencia del mejoramiento de procesos.</p>  |
|  | <p><b>g)</b> Conducir la aplicación de los conceptos de Gobierno Electrónico (Ge) en los servicios y procesos de la Municipalidad.</p>  | <p><b>m)</b> Asistir a la Gerencia de Sistemas y Procesos en la aplicación de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).</p> |
|  | <p><b>l)</b> Formular y supervisar el cumplimiento de las políticas de seguridad informática.</p>   |  |
|  | <p><b>f)</b> Supervisar el cumplimiento de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).</p> | <p><b>n)</b> Asistir a la Gerencia de Sistemas y Procesos en la organización de la documentación requerida por las auditorías informáticas y administrativas.</p>  |
|  | <p><b>j)</b> Supervisar las actividades destinadas a mantener el inventario y mejoramiento de procesos en la Municipalidad.</p>   | <p><b>c)</b> Realizar el inventario de procesos de la Municipalidad de Santiago de Surco.</p>  |
|  | <p><b>k)</b> Supervisar el proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos (MAPRO).</p>  | <p><b>j)</b> Evaluar los proyectos de Manuales de Procedimientos (MAPRO) que formulen las unidades orgánicas.</p>  |
|  | <p><b>m)</b> Supervisar el cumplimiento de los estándares tecnológicos relacionados con las medidas de seguridad de la información.</p>   |  |
|  | <p><b>e)</b> Establecer las prioridades en el desarrollo de actividades y proyectos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones.</p>   |  |
| <p><b>d)</b> Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión según el Plan Operativo Institucional (POI).</p>                      | <p><b>p)</b> Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia.</p>  | <p><b>q)</b> Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia.</p>   |
| <p><b>e)</b> Proponer al Alcalde los planes y programas municipales, las estrategias para su ejecución y ejecutar las aprobadas.</p> | <p><b>d)</b> Formular y evaluar el Plan Operativo Informático (POI) en base al contenido del Plan Estratégico Institucional.</p>  |  |
| <p><b>f)</b> Disponer y supervisar el cumplimiento de los acuerdos y ordenanzas.</p>   |   |  |

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|   |  |   |
|---|--|---|
| g) Proponer al Alcalde, proyectos de ordenanzas y acuerdos.   |  |   |
| h) Presentar al alcalde, el Presupuesto Municipal, la Ejecución Presupuestal, los Estados Financieros y la Memoria Anual de la Municipalidad; conforme a las normas establecidas. |  |   |
| i) Evaluar y supervisar la recaudación de los ingresos y egresos municipales y su destino, de conformidad con la normatividad vigente.  |  |   |
| j) Evaluar y supervisar la recaudación de los ingresos y egresos municipales y su destino, de conformidad con la normatividad vigente.  |  |   |
| k) Gestionar la asistencia técnica y financiera necesaria para la ejecución de los planes y proyectos de desarrollo local.  |  |   |
| l) Emitir opinión favorable en los procesos de elaboración del TUPA.  |  |   |
| m) Proponer al Alcalde, la inclusión de temas de su competencia, en la agenda de las sesiones de Concejo Municipal.   |  |   |
| n) Participar en las gestiones para obtener la asistencia técnica y financiera necesaria para la ejecución de los planes y proyectos de desarrollo local.                         |  |   |
| o) Aprobar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC).  |  |   |
| p) Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Alcalde.  | q) Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente Municipal. | r) Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente de Sistemas y Procesos. |

- Dentro de las principales facultades y líneas de acción de la Gerencia de Sistemas y Procesos, se tiene:

### Formular

- Las políticas de seguridad informática de la Entidad.
- La metodología aplicable al mejoramiento de procesos
- Los Manuales de procedimientos (MAPRO) de la municipalidad

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- El Plan Operativo Informático (POI) y el Plan Estratégico Informático de la Entidad.
- El presupuesto Anual, Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia.

## Proponer

- Las actividades y proyectos de desarrollo de sistemas de información destinadas al Plan Operativo Informático (POI) de la Municipalidad.
- La aplicación de tecnologías de información en los procesos de la Municipalidad de Santiago de Surco, como resultado de investigaciones de carácter tecnológico.
- Actividades y proyectos relacionados con comunicaciones digitales destinadas al Plan Operativo Informático (POI) de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- El diseño o el rediseño de procesos existentes
- La Normatividad que permitan el mejoramiento de procesos
- Las mejoras en los procesos y procedimientos de la Entidad.

## Conducir

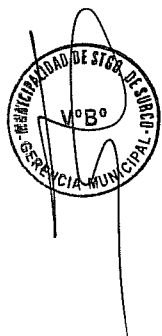
- Las actividades, servicios y proyectos de las subgerencias adscritas, en concordancia con los lineamientos de política y objetivos generales institucionales aprobados.
- La aplicación de los conceptos de Gobierno Electrónico (Ge) en los servicios y procesos de la Municipalidad.
- La aplicación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en los procesos de la Municipalidad.
- El proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos (MAPRO) de la municipalidad

## Elaborar

- El Plan Anual de Mantenimiento de Sistemas.
- Las Especificaciones técnicas de los servicios de desarrollo informático y de los aplicativos.
- La documentación técnica de los sistemas informáticos y los manuales de usuarios de cada sistema informático de la Municipalidad.
- Las Propuestas de aplicación de tecnologías de comunicaciones en los procesos de la Municipalidad, como resultado de investigaciones de carácter tecnológico.
- Especificaciones técnicas de procesos de selección referidos a servicios o proyectos de telecomunicaciones.
- El inventario de procesos
- Los manuales y guías de los sistemas de información desarrollados dentro del mejoramiento de procesos.
- Propuestas orientadas a mejorar la calidad de atención al vecino y/o contribuyente, que impliquen cambios organizacionales y/o aplicación de tecnología de información.
- La documentación requerida por las auditorías informáticas y administrativas.

## Ejecutar y Aplicar

- Las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).
- Las Actividades de mantenimiento de sistemas informáticos, en coordinación con usuarios de las Unidades Orgánicas.



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- Los Proyectos de desarrollo de sistemas informáticos aplicando estándares de desarrollo establecidos.
- Los Proyectos de infraestructura tecnológica relacionados con redes y telecomunicaciones.
- Las Aplicar las políticas de seguridad informática.
- El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y sistemas de comunicaciones basados en tecnología IP de la Municipalidad.
- Las actividades orientadas al cumplimiento de la normatividad gubernamental en materia de telecomunicaciones y protección de la propiedad intelectual.
- El presupuesto Anual, Plan Operativo (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de la competencia.
- El Plan Operativo Informático (POI) y el Plan Estratégico Informático de la Entidad.

### Gestionar

- Las mejoras en los procesos y procedimientos de la Entidad.

### Asesorar y Apoyar

- A las Unidades orgánicas en la diagramación lógica o modelado de procedimientos administrativos aplicando software especializado.
- A las unidades orgánicas en materia de mejoramiento de procesos
- A las Unidades Orgánicas en la aplicación de directivas, lineamientos y normas emitidas por la ONGEI.
- A la Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales en la administración del inventario de equipos de cómputo (hardware).

### Identificar

- Las tecnologías de la información aplicables a los procesos sometidos a mejoramiento.

### Definir

- Las funcionalidades de los sistemas de información desarrollados dentro del mejoramiento de procesos.

### Capacitar

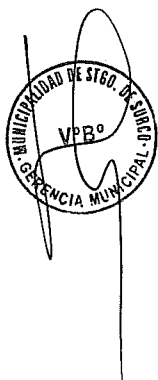
- Y realizar pruebas funcionales a los usuarios de los sistemas de información desarrollados dentro del mejoramiento de procesos

### Establecer

- Las prioridades en el desarrollo de actividades y proyectos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones.

### Administrar

- La red de datos, que comprende la administración de usuarios, servidores, dispositivos de comunicaciones, equipos ambientales y otros vinculados a sus actividades.
- Las base de datos de la Municipalidad.
- La interconexión de locales, incluyendo la basada en tecnología inalámbrica.
- Las licencias de programas informáticos comerciales (software).
- El servicio de correo electrónico institucional.
- El servicio de Internet.
- El servicio de asistencia al usuario ("Help desk").



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- La red de telefonía basada en tecnología IP (Internet Protocol).

## Evaluar

- Las soluciones tecnológicas propuestas a la entidad, emitir opinión técnica.
- Los Proyectos de Manuales de Procedimientos (MAPRO) que formulen las unidades orgánicas.

## Supervisar

- El cumplimiento de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).
- La operatividad de los sistemas y servicios informáticos.
- Las actividades destinadas a mantener el inventario y mejoramiento de procesos en la Municipalidad.
- El proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos (MAPRO).
- El cumplimiento de los estándares tecnológicos relacionados con las medidas de seguridad de la información.
- Las actividades de desarrollo y mantenimiento tecnológico del Portal Web Institucional y la Intranet.
- La ejecución de proyectos de desarrollo de sistemas informáticos.
- La ejecución de proyectos, relacionados con equipos de cómputo, redes y comunicaciones.
- La red de datos, que comprende la administración de usuarios, servidores, dispositivos de comunicaciones, equipos ambientales y otros vinculados a sus actividades.
- Las base de datos de la Municipalidad.
- La interconexión de locales, incluyendo la basada en tecnología inalámbrica.
- Las licencias de programas informáticos comerciales (software).
- El servicio de correo electrónico institucional.
- El servicio de Internet.
- El servicio de asistencia al usuario ("Help desk").
- La red de telefonía basada en tecnología IP (Internet Protocol).

## Investigar

- Soluciones tecnológicas que involucren el desarrollo o aplicación de sistemas informáticos en la Corporación.
- La Gerencia de Sistemas y Procesos presenta la siguiente organización funcional:

### Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas

La Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas, presenta los siguientes Macro Procesos y la siguiente estructura funcional:

- Gestion y Planeamiento
- Desarrollo de Sistemas
- Mantenimiento de Sistemas
- Tercerización de Desarrollo de Sistemas
- Control de Seguridad Informática y Cumplimiento Normativo

### Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías

La Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías, presenta los siguientes Macro Procesos y la siguiente estructura funcional:

- Gestion y Planeamiento
- Soporte Técnico a Servicios de Red, Correo, Telefonía y Help Desk

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- Gestion de Base de Datos
- Ejecucion de Proyectos de Tecnologia
- Interconexion de Locales
- Control de Licencias de Software
- Control de Seguridad Informatica y Cumplimiento Normativo



## Sub Gerencia de Procesos

La Sub Gerencia de Procesos, presenta los siguientes Macro Procesos y la siguiente estructura funcional:

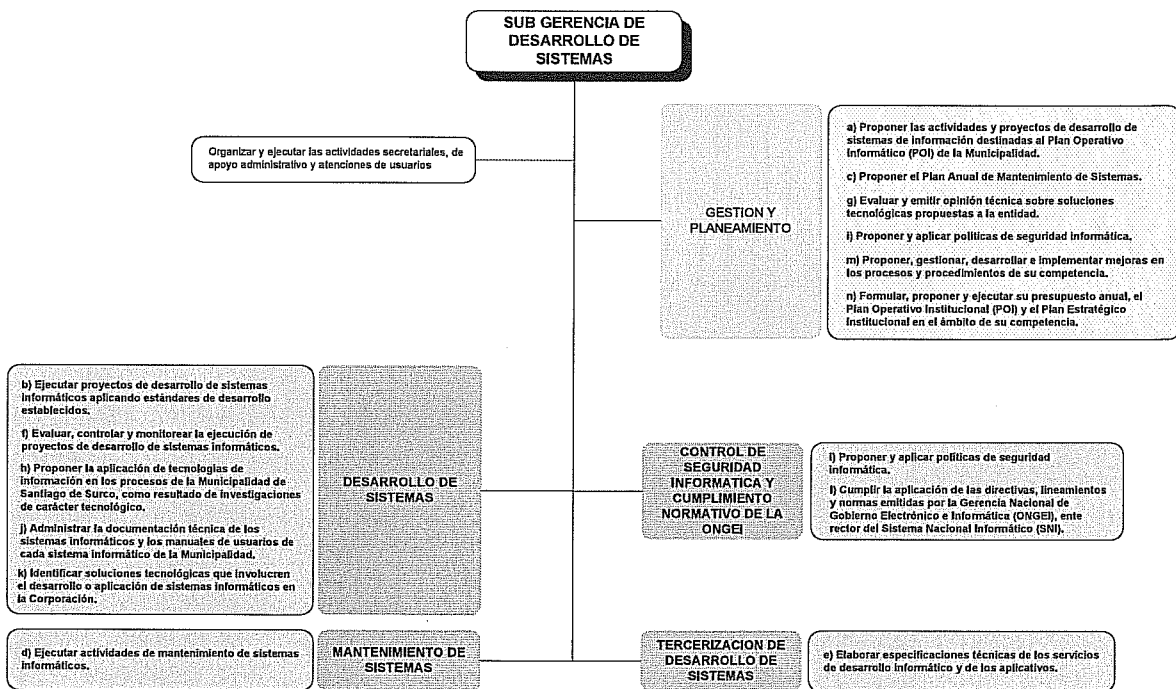
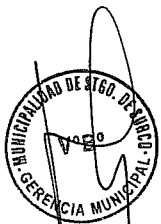
- Gestion y Planeamiento
- Identificacion de TI y Definicion de Funcionalidades
- Modelado y Mejoramiento de Procesos
- Regulacion Tecnica, Asistencia Tecnico Normativa y Control de Seguridad Informatica



## Gerencia de Sistemas y Procesos

La Gerencia de Sistemas y Procesos, presenta los siguientes Macro Procesos:

- Gestion y Planeamiento
- Desarrollo de Sistemas
- Mantenimiento de Sistemas
- Tercerizacion de Desarrollo de Sistemas
- Control de Seguridad Informatica y Cumplimiento Normativo
- Soporte Tecnico a Servicios de Red, Correo, Telefonía y Help Desk
- Gestion de Base de Datos
- Ejecucion de Proyectos de Tecnologia
- Interconexion de Locales
- Control de Licencias de Software
- Identificacion de TI y Definicion de Funcionalidades
- Modelado y Mejoramiento de Procesos
- Regulacion Tecnica, Asistencia Tecnico Normativa y Control de Seguridad Informatica



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## SUB GERENCIA DE SOPORTE Y CONTROL DE TECNOLOGIAS

Organizar y ejecutar las actividades secretariales, de apoyo administrativo y atenciones de usuarios

### GESTION Y PLANEAMIENTO

- k) Proponer las actividades y proyectos relacionados con comunicaciones digitales destinadas al Plan Operativo Informático (POI) de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- l) Apoyar a la Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales en la administración del inventario de equipos de cómputo (hardware).
- m) Proponer, gestionar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de su competencia.
- n) Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia.

### INTERCONEXIÓN DE LOCALES

- o) Administrar la interconexión de locales, incluyendo la basada en tecnología inalámbrica.

### CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE

- p) Administrar las licencias de programas informáticos comerciales (software).

### CONTROL DE SEGURIDAD INFORMATICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE LA ONGEI

- q) Aplicar las políticas de seguridad informática.
- r) Ejecutar actividades orientadas al cumplimiento de la normalidad gubernamental en materia de telecomunicaciones y protección de la propiedad intelectual.
- s) Cumplir la aplicación de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).

### SOPORTE TECNICO A SERVICIOS DE RED, CORREO, TELEFONIA Y HELP DESK

- t) Administrar la red de datos, que comprende la administración de usuarios, servidores, dispositivos de comunicaciones, equipos ambientales y otros vinculados a sus actividades.
- u) Administrar el servicio de correo electrónico institucional.
- v) Administrar el servicio de internet.
- w) Administrar el servicio de asistencia al usuario ("Help desk").
- x) Administrar la red de telefonía basada en tecnología IP (Internet Protocol).
- y) Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y sistemas de comunicaciones basados en tecnología IP de la Municipalidad.

### GESTION DE BASES DE DATOS

- z) Administrar las bases de datos de la Municipalidad.

### EJECUCION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIA

- aa) Ejecutar proyectos de Infraestructura tecnológica relacionados con redes y telecomunicaciones.
- ab) Elaborar propuestas de aplicación de tecnologías de comunicaciones en los procesos de la Municipalidad, como resultado de investigaciones de carácter tecnológico.
- ac) Elaborar especificaciones técnicas de procesos de selección referidos a servicios o proyectos de telecomunicaciones.
- ad) Supervisar la ejecución de proyectos, relacionados con equipos de cómputo, redes y comunicaciones.

## SUB GERENCIA DE PROCESOS

Organizar y ejecutar las actividades secretariales, de apoyo administrativo y atenciones de usuarios

### GESTION Y PLANEAMIENTO

- ae) Formular la metodología aplicable al mejoramiento de procesos en la Municipalidad de Santiago de Surco
- af) Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional en el ámbito de su competencia.
- ag) Proponer, gestionar e implementar mejoras en los procesos y procedimientos de su competencia
- ah) Elaborar propuestas orientadas a mejorar la calidad de atención al vecino y/o contribuyente, que impliquen cambios organizacionales y/o la aplicación de tecnologías de información

### CAPACITACION, PRUEBAS FUNCIONALES Y MANUALES DE USUARIOS

- ai) Elaborar los manuales de usuarios y guías rápidas de los sistemas de Información desarrollados como consecuencia del mejoramiento de procesos
- aj) Ejecutar actividades de pruebas funcionales y capacitación dirigidas a los usuarios de los sistemas de Información desarrollados como consecuencia del mejoramiento de procesos, en coordinación con la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas

### REGULACION TECNICA, ASISTENCIA TECNICO NORMATIVA Y CONTROL DE SEGURIDAD INFORMATICA

- ak) Proponer normas que coadyuven al mejoramiento de procesos, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- al) Evaluar los proyectos de Manuales de Procedimientos (MAPRO) que formulen las unidades orgánicas
- am) Asistir a la Gerencia de Sistemas y Procesos en la aplicación de las directivas, lineamientos y normas emitidas por la Gerencia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), ente rector del Sistema Nacional Informático (SNI).
- an) Asistir a la Gerencia de Sistemas y Procesos en la organización de la documentación requerida por las auditorías informáticas y administrativas
- ao) Asesorar a las unidades orgánicas en materia de mejoramiento de procesos

### IDENTIFICACION DE TI Y DEFINICION DE FUNCIONALIDADES

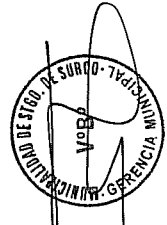
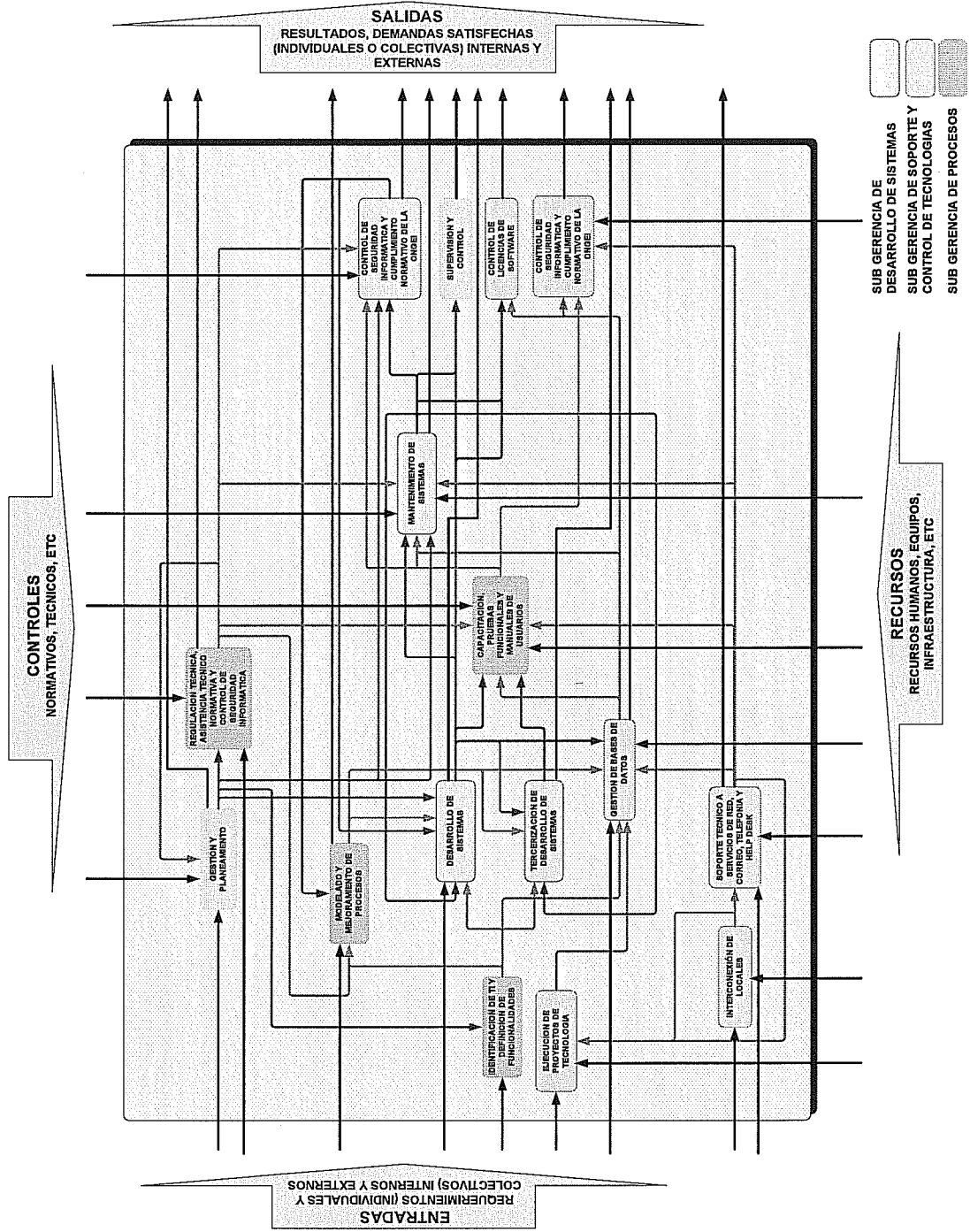
- ap) Identificar las tecnologías de información aplicables a cada proceso sometido a mejoramiento
- aq) Definir las funcionalidades de los sistemas de Información desarrollados como consecuencia del mejoramiento de procesos

### MODELADO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS

- ar) Realizar el inventario de procesos de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- as) Conducir el proceso de actualización y formulación de los Manuales de Procedimientos (MAPRO) de la Municipalidad de Santiago de Surco
- at) Evaluar los proyectos de Manuales de Procedimientos (MAPRO) que formulen las unidades orgánicas
- au) Apoyar a las unidades orgánicas en la diagramación lógica o modelado de procedimientos administrativos aplicando software especializado.
- av) Asesorar a las unidades orgánicas en materia de mejoramiento de procesos



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

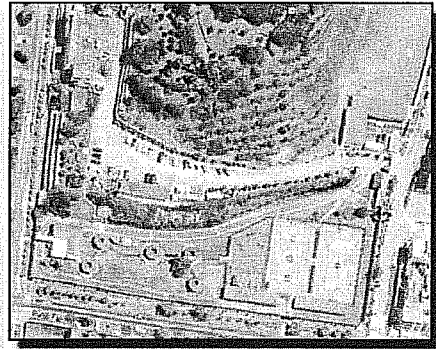
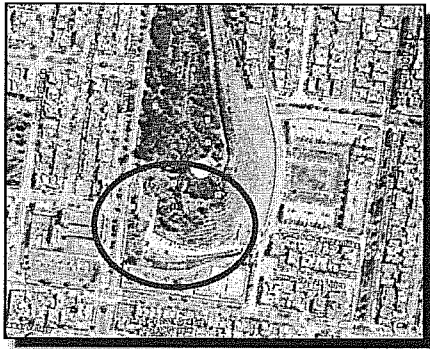




# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## INFRAESTRUCTURA

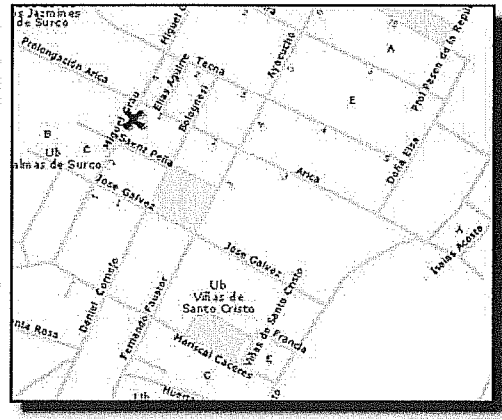
La Gerencia de Sistemas y Procesos se ubica físicamente en el Local de Loma Amarilla (PAL 2) Av. Monte de los Olivos N° 545 Urb. Prolongación Benavides – SURCO.



Consta de 2 Ambientes ubicados en el 2do piso del Local de Loma Amarilla.

- Un ambiente donde se encuentra el personal de la Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas, Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías, Sub Gerencia de Procesos y la Gerencia de Sistemas y Procesos.
- Otro Ambiente donde se ubican físicamente los Servidores y soporte técnico.

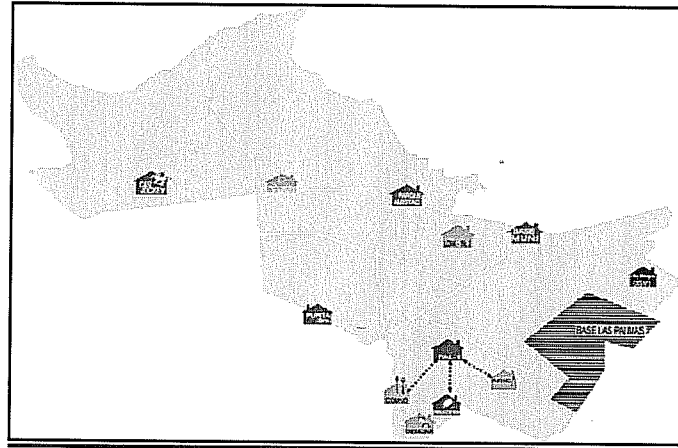
Asimismo en el 3er piso del Palacio Municipal ubicado en el Jr. Bolognesi N° 275 Cercado de Surco, se ubica un pequeño ambiente donde se ubica el personal de soporte.



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

La Municipalidad de Santiago de Surco presenta varios locales distribuidos en todo el distrito de Surco, los cuales reciben los servicios de la Gerencia de Sistemas y Procesos referentes a soporte técnico, desarrollo de sistemas, optimización y mejoramiento de Procesos, mantenimientos preventivos, etc.

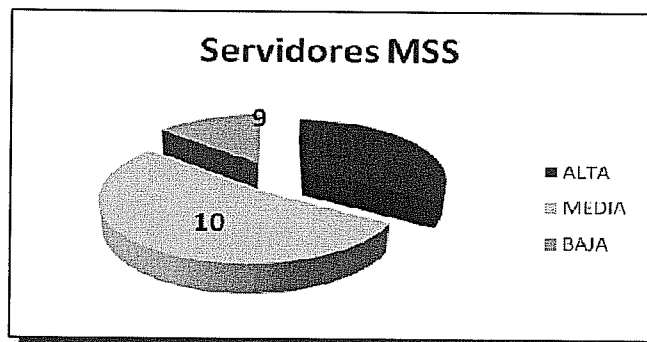
Sin embargo la Gerencia de Sistemas y Procesos no cuenta con una unidad vehicular a disposición a pesar que diariamente se traslada físicamente a dichos locales a brindar el servicio correspondiente.



## PLATAFORMA TECNOLÓGICA

### ANTECEDENTES

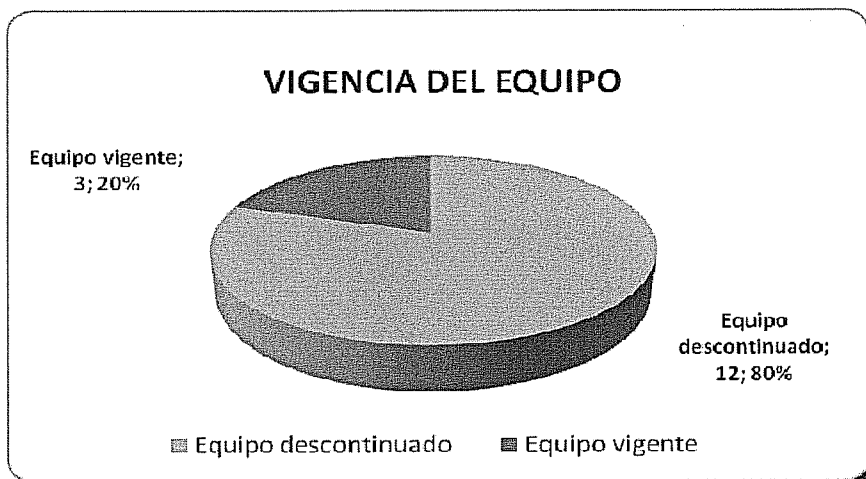
- La última adquisición realizada de equipos tipo servidores pc's y portátiles, fue realizada en octubre del 2005 mediante licitación pública No 006-2005-CE/MSS; esta compra consistió en: 14 servidores, 166 Pc's de escritorio y 5 Portátiles.
- La Gerencia de Sistemas y Procesos tiene bajo su responsabilidad la administración, control y soporte de **39 equipos tipo servidores** de los cuales **5 se encuentran inoperativos** porque algunos de sus dispositivos se encuentra defectuoso. **El fabricante del producto ya no brinda el soporte correspondiente** y por ende las partes y repuestos para dichos equipos no se encuentran ofertadas en el mercado.
- La Gerencia de Sistemas y Procesos ha establecido la prioridad de criticidad de los 34 servidores operativos en 3 tipos:



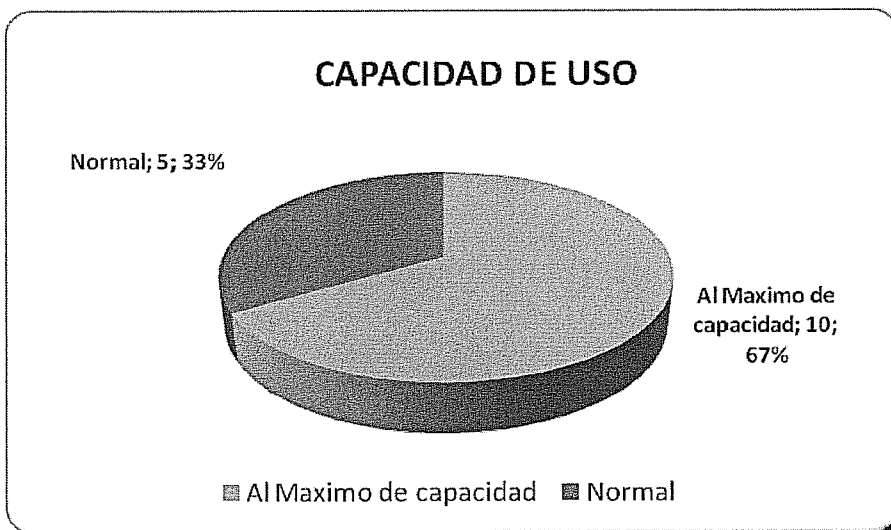
## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- La prioridad de **Criticidad Alta**, refiere a aquellos equipos que por las prestaciones de servicio que brindan deben tener un funcionamiento sin corte o interrupción. Salvo un mantenimiento programado que implique el corte del servicio, estos servidores no pueden dejar de funcionar.

| VIGENCIA DEL EQUIPO  | TOTAL     |                |
|----------------------|-----------|----------------|
|                      | CANT.     | %              |
| Equipo descontinuado | 12        | 80.00%         |
| Equipo vigente       | 3         | 20.00%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>15</b> | <b>100.00%</b> |



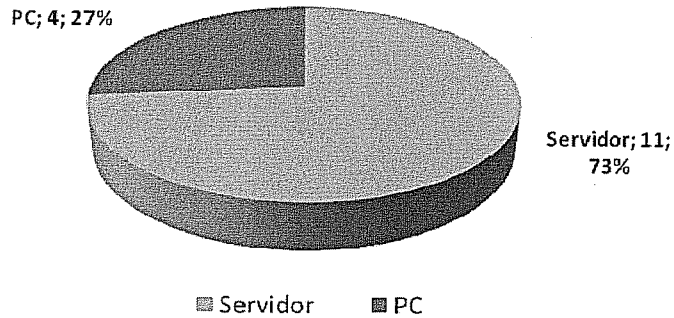
| CAPACIDAD DE USO       | TOTAL     |                |
|------------------------|-----------|----------------|
|                        | CANT.     | %              |
| Al Máximo de capacidad | 10        | 66.67%         |
| Normal                 | 5         | 33.33%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>15</b> | <b>100.00%</b> |



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

| TIPO DE EQUIPO | TOTAL     |                |
|----------------|-----------|----------------|
|                | CANT.     | %              |
| Servidor       | 11        | 73.33%         |
| PC             | 4         | 26.67%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>15</b> | <b>100.00%</b> |

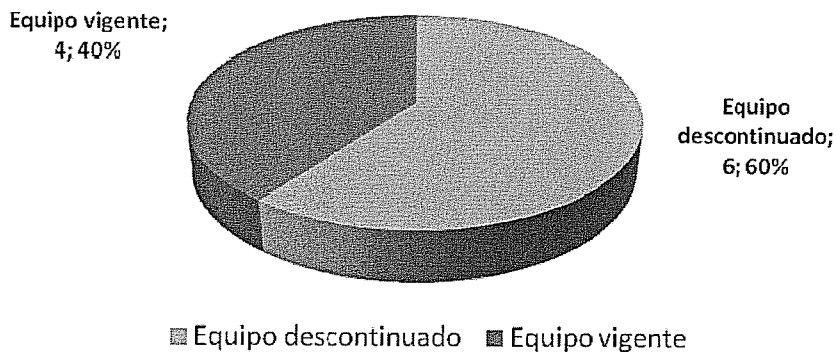
TIPO DE EQUIPO



- La prioridad de **Criticidad Media**, refiere a aquellos equipos que por las prestaciones de servicio que brindan, pueden tolerar caídas como máximo de 6 horas, periodo en el cual, se deberá realizar el procedimiento de restauración de Sistemas implementados en el plan de contingencias.

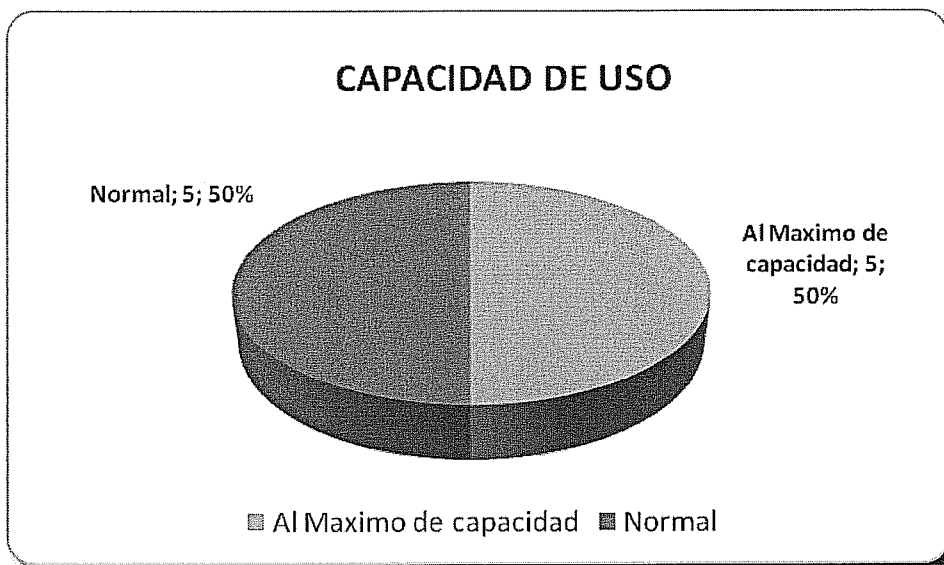
| VIGENCIA DEL EQUIPO  | TOTAL     |                |
|----------------------|-----------|----------------|
|                      | CANT.     | %              |
| Equipo discontinuado | 6         | 60.00%         |
| Equipo vigente       | 4         | 40.00%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>10</b> | <b>100.00%</b> |

VIGENCIA DEL EQUIPO

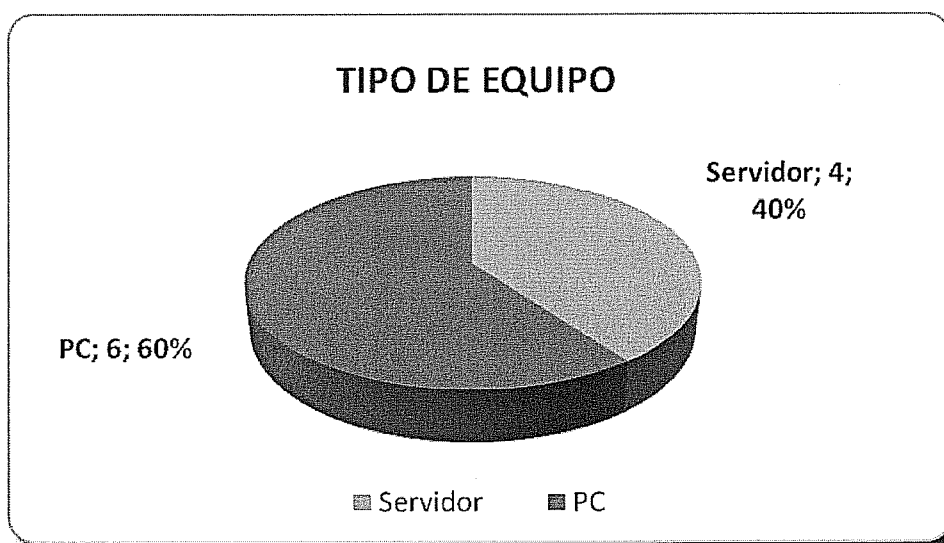


## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

| CAPACIDAD DE USO       | TOTAL     |                |
|------------------------|-----------|----------------|
|                        | CANT.     | %              |
| Al Máximo de capacidad | 5         | 50.00%         |
| Normal                 | 5         | 50.00%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>10</b> | <b>100.00%</b> |



| TIPO DE EQUIPO | TOTAL     |                |
|----------------|-----------|----------------|
|                | CANT.     | %              |
| Servidor       | 4         | 40.00%         |
| PC             | 6         | 60.00%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>10</b> | <b>100.00%</b> |



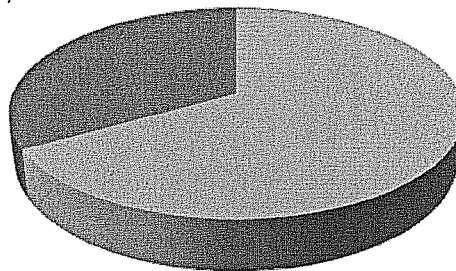
- La prioridad de **Criticidad Baja**, refiere a aquellos equipos que por las prestaciones de servicio que brinda, pueden tolerar caídas como máximo de 24 horas periodo en el cual, se deberá realizar el procedimiento de restauración de Sistemas implementados en el plan de contingencias

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

| VIGENCIA DEL EQUIPO  | TOTAL    |                |
|----------------------|----------|----------------|
|                      | CANT.    | %              |
| Equipo descontinuado | 6        | 66.67%         |
| Equipo vigente       | 3        | 33.33%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>9</b> | <b>100.00%</b> |

## VIGENCIA DEL EQUIPO

Equipo vigente;  
3; 33%



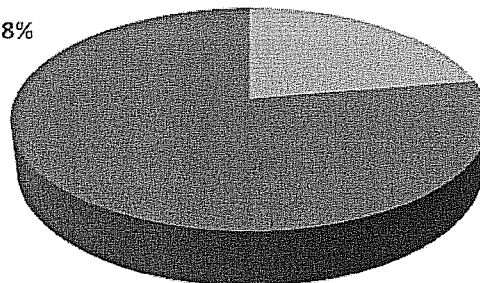
Equipo descontinuado;  
6; 67%

■ Equipo descontinuado   ■ Equipo vigente

| CAPACIDAD DE USO       | TOTAL    |                |
|------------------------|----------|----------------|
|                        | CANT.    | %              |
| Al Máximo de capacidad | 2        | 22.22%         |
| Normal                 | 7        | 77.78%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>9</b> | <b>100.00%</b> |

## CAPACIDAD DE USO

Normal; 7; 78%



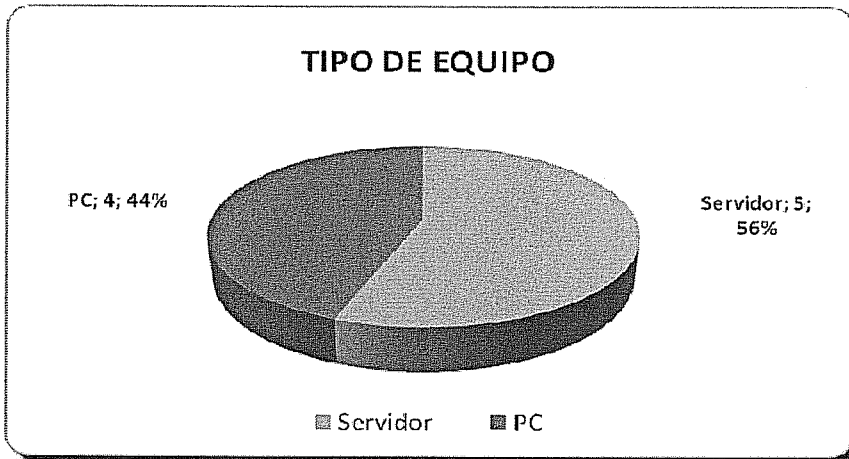
Al Máximo de capacidad; 2;  
22%

■ Al Máximo de capacidad   ■ Normal

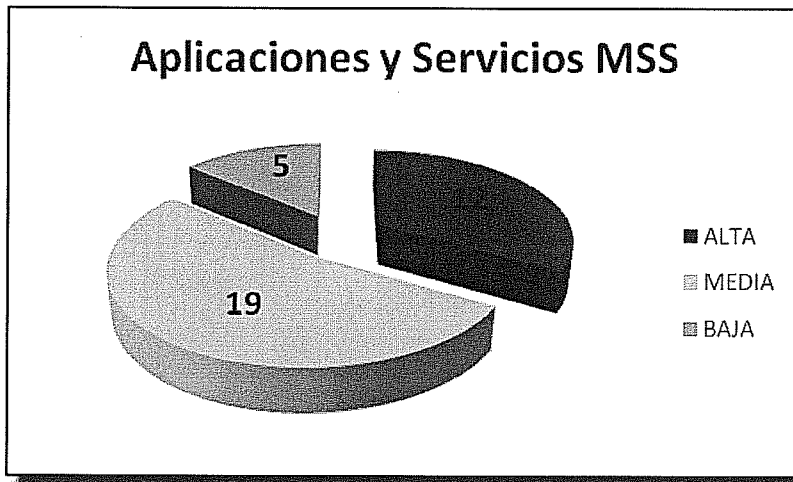


# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

| TIPO DE EQUIPO | TOTAL    |                |
|----------------|----------|----------------|
|                | CANT.    | %              |
| Servidor       | 5        | 55.56%         |
| PC             | 4        | 44.44%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>9</b> | <b>100.00%</b> |



- d) De Similar forma a el establecimiento de la criticidad de los servidores de la MSS y tomando los mismos criterios, la Gerencia de Sistemas y Procesos ha establecido la criticidad de las todas las aplicaciones y servicios de la MSS en 3 tipos:

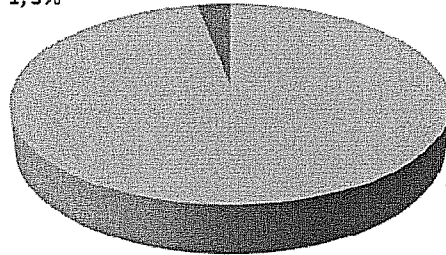


- La prioridad de Criticidad Alta de las Aplicaciones de la MSS, se pueden visualizar en el siguiente cuadro:

| VIGENCIA DEL EQUIPO  | TOTAL     |                |
|----------------------|-----------|----------------|
|                      | CANT.     | %              |
| Equipo descontinuado | 33        | 97.06%         |
| Equipo vigente       | 1         | 2.94%          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>34</b> | <b>100.00%</b> |

VIGENCIA DEL EQUIPO

Equipo vigente;  
1; 3%



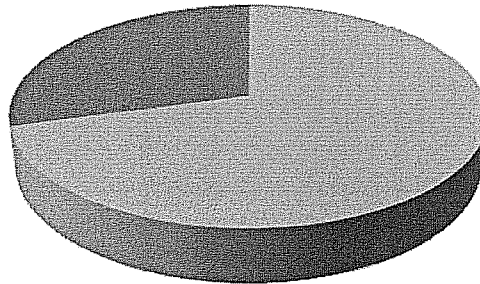
Equipo descontinuado;  
33; 97%

■ Equipo descontinuado ■ Equipo vigente

| TIPO DE EQUIPO | TOTAL     |                |
|----------------|-----------|----------------|
|                | CANT.     | %              |
| Servidor       | 24        | 70.59%         |
| PC             | 10        | 29.41%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>34</b> | <b>100.00%</b> |

TIPO DE EQUIPO

PC; 10; 29%



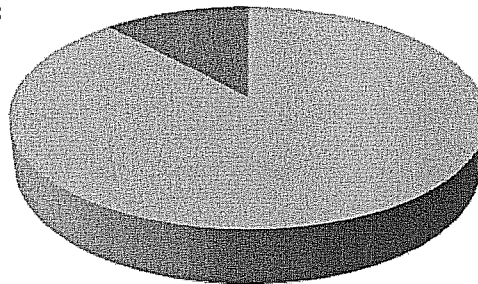
Servidor; 24;  
71%

■ Servidor ■ PC

| TECNOLOGIA                                    | TOTAL     |                |
|---|-----------|----------------|
|   | CANT.     | %              |
| 32, mononucleo (Del equipo),<br>Descontinuada | 30        | 88.24%         |
| 64, multinucleo (Actual en el<br>Mercado)     | 4         | 11.76%         |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>34</b> | <b>100.00%</b> |

**TECNOLOGIA**

64, multinucleo  
(Actual en el  
Mercado); 4;  
12%



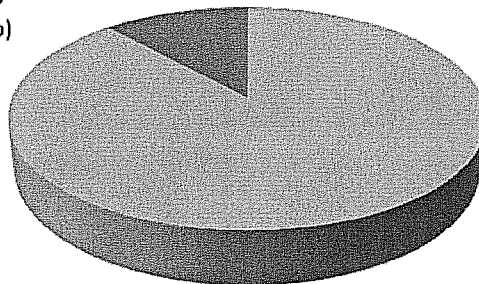
32,  
mononucleo  
(Del equipo),  
Descontinuada;  
30; 88%

- 32, mononucleo (Del equipo), Descontinuada
- 64, multinucleo (Actual en el Mercado)

| SISTEMA OPERATIVO                                 | TOTAL     |                |
|---|-----------|----------------|
|   | CANT.     | %              |
| Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011) | 30        | 88.24%         |
| Windows 2008 en el Mercado (Recomendado)          | 4         | 11.76%         |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>34</b> | <b>100.00%</b> |

**SISTEMA OPERATIVO**

Windows 2008  
en el Mercado  
(Recomendado)  
; 4; 12%



Windows 2003  
en el Equipo  
(vigente hasta  
el 2011); 30;  
88%

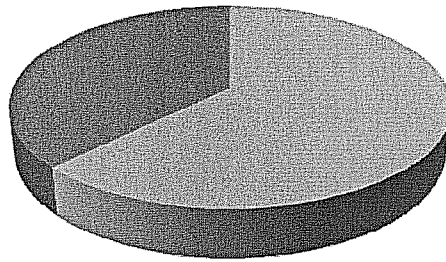
- Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011)
- Windows 2008 en el Mercado (Recomendado)

| APLICATIVO                              | TOTAL     |                |
|---|-----------|----------------|
|   | CANT.     | %              |
| Aplicativo en el Equipo (descontinuado) | 20        | 62.50%         |
| Aplicativo en el equipo (en el Mercado) | 12        | 37.50%         |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>32</b> | <b>100.00%</b> |

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## APLICATIVO

Aplicativo en el equipo (en el Mercado); 12; 38%



Aplicativo en el Equipo (descontinuado); 20; 62%

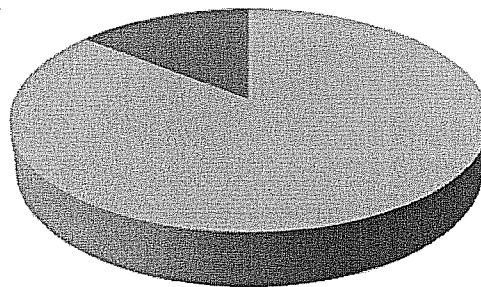
- Aplicativo en el Equipo (descontinuado)
- Aplicativo en el equipo (en el Mercado)

- La prioridad de Criticidad Media de las Aplicaciones de la MSS, se pueden visualizar en el siguiente cuadro:

| VIGENCIA DEL EQUIPO  | TOTAL     |                |
|----------------------|-----------|----------------|
|                      | CANT.     | %              |
| Equipo descontinuado | 24        | 85.71%         |
| Equipo vigente       | 4         | 14.29%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>28</b> | <b>100.00%</b> |

## VIGENCIA DEL EQUIPO

Equipo vigente; 4; 14%

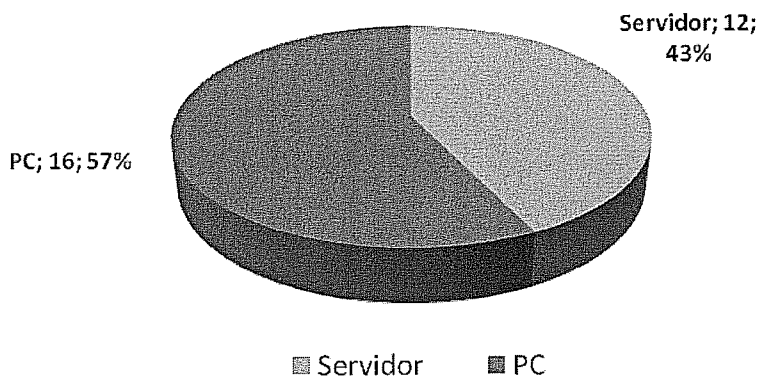


Equipo descontinuado; 24; 86%

- Equipo descontinuado
- Equipo vigente

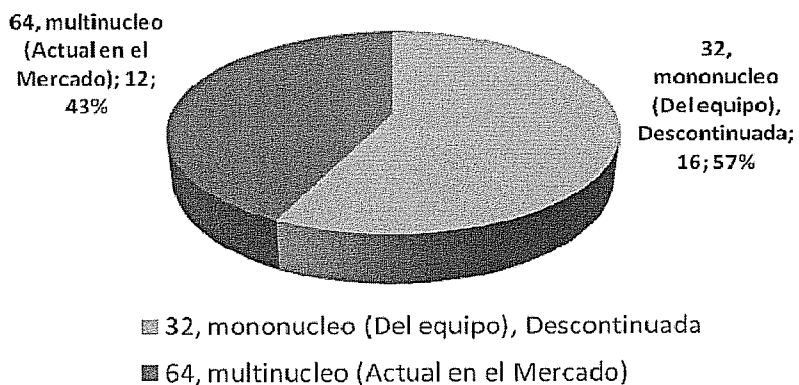
| TIPO DE EQUIPO | TOTAL     |                |
|----------------|-----------|----------------|
|                | CANT.     | %              |
| Servidor       | 12        | 42.86%         |
| PC             | 16        | 57.14%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>28</b> | <b>100.00%</b> |

TIPO DE EQUIPO



| TECNOLOGIA                                 | TOTAL     |                |
|--|-----------|----------------|
|  | CANT.     | %              |
| 32, mononucleo (Del equipo), Descontinuada | 16        | 57.14%         |
| 64, multinucleo (Actual en el Mercado)     | 12        | 42.86%         |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>28</b> | <b>100.00%</b> |

TECNOLOGIA

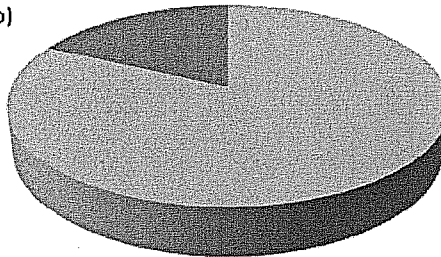


| SISTEMA OPERATIVO                                 | TOTAL     |                |
|---|-----------|----------------|
|   | CANT.     | %              |
| Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011) | 23        | 82.14%         |
| Windows 2008 en el Mercado (Recomendado)          | 5         | 17.86%         |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>28</b> | <b>100.00%</b> |

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## SISTEMA OPERATIVO

Windows 2008  
en el Mercado  
(Recomendado)  
; 5; 18%



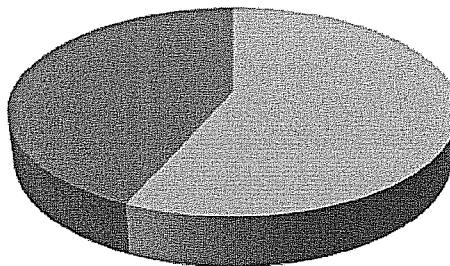
Windows 2003  
en el Equipo  
(vigente hasta  
el 2011); 23;  
82%

- Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011)
- Windows 2008 en el Mercado (Recomendado)

| APLICATIVO                              | TOTAL     |                |
|---|-----------|----------------|
|   | CANT.     | %              |
| Aplicativo en el Equipo (descontinuado) | 13        | 56.52%         |
| Aplicativo en el equipo (en el Mercado) | 10        | 43.48%         |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>23</b> | <b>100.00%</b> |

## APLICATIVO

Aplicativo en el  
equipo (en el  
Mercado); 10;  
43%



Aplicativo en el  
Equipo  
(descontinuado  
); 13; 57%

- Aplicativo en el Equipo (descontinuado)
- Aplicativo en el equipo (en el Mercado)

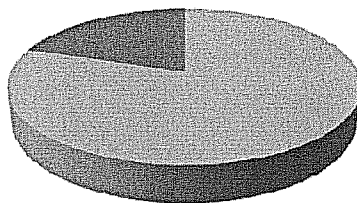
- La prioridad de Criticidad Baja de las Aplicaciones de la MSS, se pueden visualizar en el siguiente cuadro:

| VIGENCIA DEL EQUIPO  | TOTAL    |                |
|----------------------|----------|----------------|
|                      | CANT.    | %              |
| Equipo descontinuado | 4        | 80.00%         |
| Equipo vigente       | 1        | 20.00%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>5</b> | <b>100.00%</b> |

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## VIGENCIA DEL EQUIPO

Equipo vigente;  
1; 20%



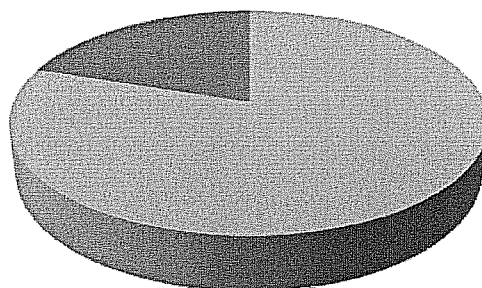
Equipo  
descontinuado;  
4; 80%

■ Equipo descontinuado   ■ Equipo vigente

| TIPO DE EQUIPO | TOTAL    |                |
|----------------|----------|----------------|
|                | CANT.    | %              |
| Servidor       | 4        | 80.00%         |
| PC             | 1        | 20.00%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>5</b> | <b>100.00%</b> |

## TIPO DE EQUIPO

PC; 1; 20%



Servidor; 4;  
80%

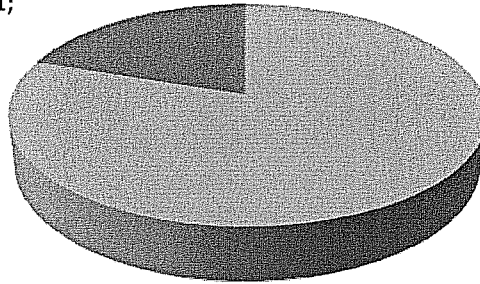
■ Servidor   ■ PC

| TECNOLOGIA                                    | TOTAL    |                |
|---|----------|----------------|
|   | CANT.    | %              |
| 32, mononucleo (Del equipo),<br>Descontinuada | 4        | 80.00%         |
| 64, multinucleo (Actual en el<br>Mercado)     | 1        | 20.00%         |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>5</b> | <b>100.00%</b> |

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## TECNOLOGIA

64, multinucleo  
(Actual en el  
Mercado); 1;  
20%



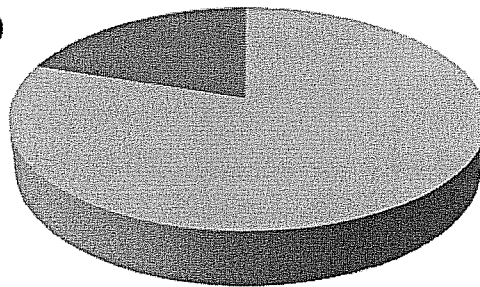
32,  
mononucleo  
(Del equipo),  
Descontinuada;  
4; 80%

■ 32, mononucleo (Del equipo), Descontinuada  
■ 64, multinucleo (Actual en el Mercado)

| SISTEMA OPERATIVO                                 | TOTAL    |                |
|---|----------|----------------|
|   | CANT.    | %              |
| Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011) | 4        | 80.00%         |
| Windows 2008 en el Mercado (Recomendado)          | 1        | 20.00%         |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>5</b> | <b>100.00%</b> |

## SISTEMA OPERATIVO

Windows 2008  
en el Mercado  
(Recomendado)  
; 1; 20%



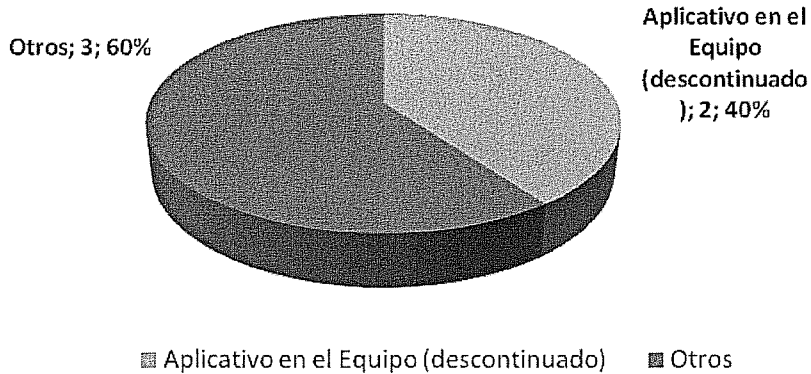
Windows 2003  
en el Equipo  
(vigente hasta  
el 2011); 4; 80%

■ Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011)  
■ Windows 2008 en el Mercado (Recomendado)

| APLICATIVO                              | TOTAL    |                |
|---|----------|----------------|
|   | CANT.    | %              |
| Aplicativo en el Equipo (descontinuado) | 2        | 40.00%         |
| Otros                                   | 3        | 60.00%         |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>5</b> | <b>100.00%</b> |



APLICATIVO



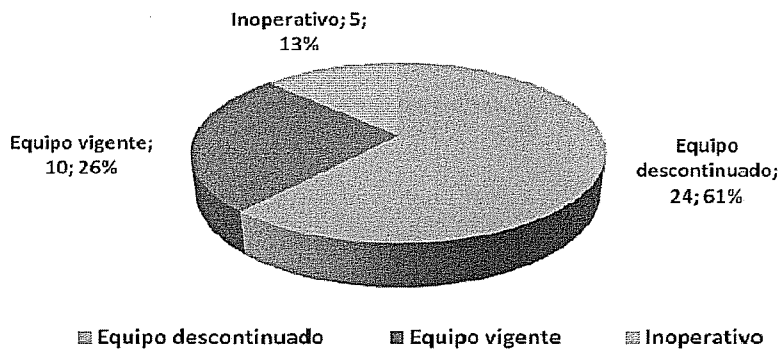
- e) La adquisición del Sistema de Backup fue realizada el setiembre del 2004, esta adquisición consistió en la compra de: 01 servidor, 01 Tape Backup Autoloader y la Aplicación de Gestión de Copias y Respaldo.

SITUACION ACTUAL

- a) La MSS cuenta con una plataforma tecnológica de más de 06 años de antigüedad y de servicio ininterrumpido. La depreciación física de un equipo tecnológico es de 3 años, es decir la base tecnológica de la MSS cuenta con una plataforma tecnológica Obsoleta, La mayoría de equipos ya no cuenta con el respaldo y el soporte del fabricante, el stock de repuestos en el mercado es casi mínimo y en algunos casos completamente nulo, pues los modelos ya han sido retirados del mercado por los mismos fabricantes.

| VIGENCIA DEL EQUIPO  | TOTAL     |               |
|----------------------|-----------|---------------|
|                      | CANT.     | %             |
| Equipo descontinuado | 24        | 61.54%        |
| Equipo vigente       | 10        | 25.64%        |
| Inoperativo          | 5         | 12.82%        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>39</b> | <b>87.18%</b> |

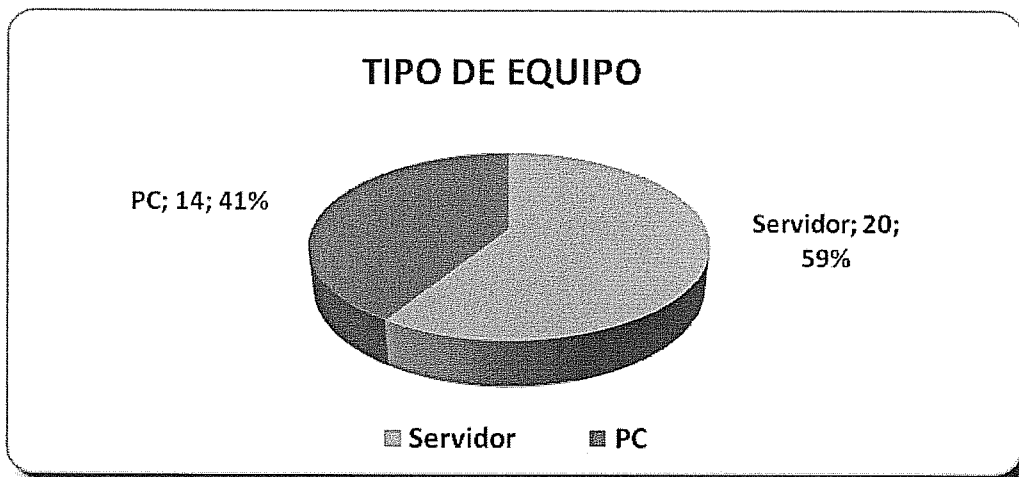
VIGENCIA DEL EQUIPO



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- b) De los 34 servidores operativos 14 son pc, estos equipos no tienen las prestaciones ni la tecnología de servidores, no cuentan con redundancia de red, redundancia de disco, redundancia de fuentes, ni la capacidad de operatividad continua, no están diseñados para dar servicio a una gran cantidad de procesamiento.

| TIPO DE EQUIPO | TOTAL     |                |
|----------------|-----------|----------------|
|                | CANT.     | %              |
| Servidor       | 20        | 58.82%         |
| PC             | 14        | 41.18%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>34</b> | <b>100.00%</b> |



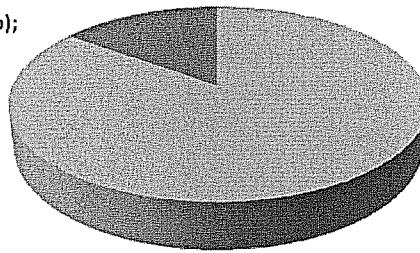
- c) La MSS cuenta en su inventario de Software, con aplicativos y sistemas operativos que han sido retirados del mercado por el fabricante del producto. Estos productos ya no cuentan con el soporte correspondiente que incluye parches y actualizaciones que mejoran su eficiencia y seguridad. Al no existir el soporte al aplicativo y al sistema operativo, el equipo está expuesto a : problemas de programación del mismo fabricante, incompatibilidad de software y hardware, ataques tipo malware, worm, virus, etc.

| SISTEMA OPERATIVO                                 | TOTAL     |                |
|---|-----------|----------------|
|   | CANT.     | %              |
| Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011) | 57        | 85.07%         |
| Windows 2008 en el Mercado (Recomendado)          | 10        | 14.93%         |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>67</b> | <b>100.00%</b> |

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## SISTEMA OPERATIVO

Windows 2008 en el Mercado (Recomendado); 10; 15%



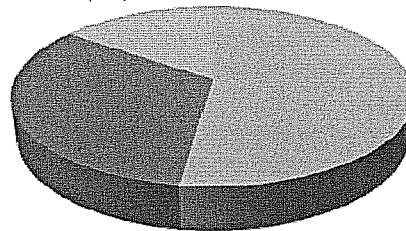
Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011); 57; 85%

- Windows 2003 en el Equipo (vigente hasta el 2011)
- Windows 2008 en el Mercado (Recomendado)

| APLICATIVO                              | TOTAL     |                |
|---|-----------|----------------|
|   | CANT.     | %              |
| Aplicativo en el Equipo (descontinuado) | 35        | 52.24%         |
| Aplicativo en el equipo (en el Mercado) | 22        | 32.84%         |
| Otros                                   | 10        | 14.93%         |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>67</b> | <b>100.00%</b> |

## APLICATIVO

Otros; 10; 15%



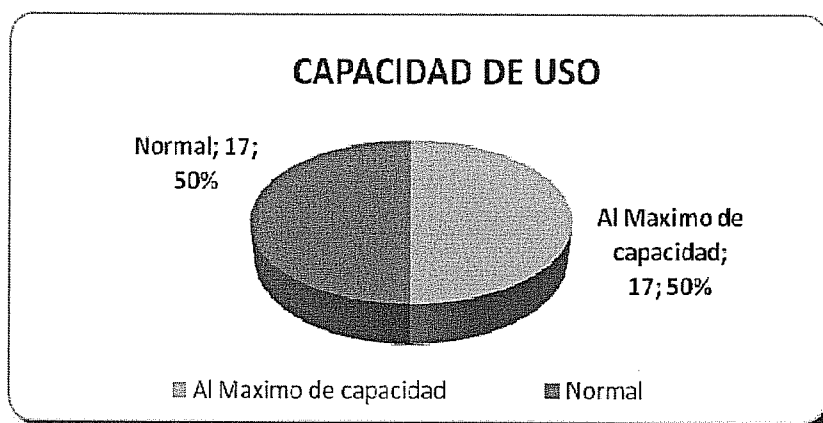
Aplicativo en el Equipo (descontinuado); 35; 52%

Aplicativo en el equipo (en el Mercado); 22; 33%

- Aplicativo en el Equipo (descontinuado)
- Aplicativo en el equipo (en el Mercado)
- Otros

- d) Los principales Aplicativos de la MSS, han llegado a su tope de capacidad procesamiento. Estos equipos no cuentan con capacidad de escalamiento, crecimiento y re potenciación. Esta falta de re potenciación genera deficiencias y lentitud en los sistemas, especialmente en las horas de mayor consumo e interacción con los aplicativos ( por ejemplo fin de Campaña de Arbitrios 1er trimestre 2011)

| CAPACIDAD DE USO       | TOTAL     |                |
|------------------------|-----------|----------------|
|                        | CANT.     | %              |
| Al Máximo de capacidad | 17        | 50.00%         |
| Normal                 | 17        | 50.00%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>34</b> | <b>100.00%</b> |



- e) La MSS no cuenta con la capacidad tecnológica para albergar nuevas aplicaciones, nuevos desarrollos y mucho menos nuevas tecnologías, por no contar con la Base tecnológica compatible, moderna y actualizada.
- f) El Sistema de respaldo y restauración de la MSS, con 6 años de antigüedad se encuentra retirado del mercado por el fabricante, por lo que ya no se cuenta con el soporte correspondiente, tampoco cuenta con stock de repuestos. Este hecho origina que constantemente tengamos problemas de escritura y lectura con el cabezal del Tape. Adicionalmente las cintas que se utilizan para el respaldo de la información son LTO2, tienen la capacidad de almacenamiento de 200 GB en la actualidad existe el estándar LTO6 que tiene la capacidad de 1.5 TB, debemos mencionar que cada vez menos proveedores comercializan con cintas LTO2, por ser cada vez menos demandadas.
- g) El área donde está ubicado el Data Center, cuenta con 1 equipos de respaldo de energía (UPS) y 02 equipos de enfriamiento (aire acondicionado), con más de 7 años de antigüedad, estos equipos brindan un servicio de 7x24x365. Debemos mencionar que los equipos de enfriamiento (aire acondicionado) son ambientales, no están diseñados para una operatividad continua 7x24x365, por esta razón dichos equipos han sido reparados hasta en 4 ocasiones cada uno. El equipo de respaldo de energía (UPS) ha sido reparado hasta en 3 oportunidades.

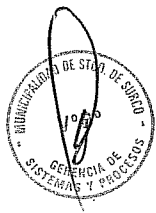
## ARQUITECTURA DE COMUNICACIONES

### ANTECEDENTES

- a) La última adquisición realizada de equipos de radiocomunicación (radioenlaces), fue realizada en octubre del 2005 mediante licitación pública No 004-2005-CE/MSS, esta compra consistió en: la interconexión de 8 locales de la MSS, con alto rendimiento de ancho de banda. Para este fin se utilizó el espectro de la frecuencia de uso libre 5.8.
- b) La última adquisición realizada de equipos de conmutación (switches), fue realizada en octubre del 2005 mediante licitación pública No 006-2005-CE/MSS, esta compra consistió en: 14 equipos de computación de borde, 02 equipos de comunicación de Núcleo.

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- c) La adquisición de la central telefónica IP fue realizada en octubre del 2005 mediante licitación pública No 006-2005-CE/MSS, esta compra consistió en: 02 Central Telefónica (principal y de redundancia), 01 IP Contact Center, 01 servidor de Mensajería y 200 teléfonos de tecnología IP.
- d) La Subgerencia de Patrimonio y Servicios Generales mediante memorándum N° 698-2010-SGSPSG-GA-MSS solicita la contratación del "Servicio de Comunicación Integral para la Municipalidad de Santiago de Surco", adjuntando el memorándum N° 465-2010-GPP del 12-08-2010 de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto que señala que la demanda del gasto será prevista para los años 2011, 2012 y 2013 respectivamente en la fuente de financiamiento 05 "Recursos Determinados", Especifica de Gastos 2.3.2.2.2.2. "Servicios de Telefonía Fija", hasta por el importe anual de S/. 811,164.00 Nuevos Soles; y el memorándum N° 787-2010-SGAB-GA-MSS del 07-08-2010, de la Subgerencia de Abastecimiento, que contiene el valor referencial por la suma de S/. 2'433,479.76 Nuevos Soles, por el plazo de 36 meses. La Subgerencia de Abastecimiento mediante Informe N° 992-2010-SGAB-GA-MSS del 25-11-2010 informa que el 08-09-2010, se convocó el proceso de selección Concurso Público N° 012-2010-MSS por el valor referencial de S/. 2'433,479.76 Nuevos Soles con plazo de ejecución de 36 meses la cual se encontraba en la etapa previa a la suscripción del contrato.



### SITUACION ACTUAL

- a) En el Nodo de Loma Amarilla, el uso del espectro en la banda 5.7-5.8 para uso libre ha llegado a su máxima capacidad. Esta limitación no nos permite adicionar un punto nuevo de comunicación en el banda libre 5.8 utilizada por todos los equipos de radiocomunicación de todos los enlaces de la MSS. La alternativa de solución para este limitante es adquirir equipos de radiocomunicación que permitan utilizar otra banda distinta a la 5.8, así como la adquisición de la licencia para dicha banda que es administrada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- b) El enlace entre el Nodo de base Muni y Loma Amarilla, llegó a su capacidad máxima de ancho de banda. Este enlace recibe y transfiere también los enlaces provenientes de: las agencias 1, 2 y 3. Al presentar problemas de capacidad se optó por no transmitir video a través de este enlace (provenientes de los CCTV de el local de Base Muni), ya que esto degradaba la transmisión de voz y datos, priorizando esta información sobre la transmisión de video.
- c) Los equipos de conmutación hay llegado a su capacidad máxima, esto debido al aumento de dispositivos de red, (pc's, teléfonos, impresoras de red, etc.) lo cual a generado que algunos de los equipos de conmutación (switch) lleguen al límite de su capacidad. En algunos pisos ubicados especialmente en los locales de Palacio Municipal y Loma amarilla, ya no pueden ubicarse nuevos puntos de red, para nuevos dispositivos.
- d) La Central Telefónica, sufre constantes cortes e interrupciones, por fallas en algunos de sus dispositivos y/o fallas en la aplicación. El fabricante ya no brinda el soporte correspondiente, motivo por el cual, carece de cualquier tipo de actualización e información actualizada frente a nuevos problemas presentados, siendo la única fuente de soporte la información almacenada en el sitio del fabricante (la cual presenta información solo hasta la fecha en que se sacó el producto del mercado). Esta información muchas veces no lleva a la solución definitiva del problema. Al no contar con Actualizaciones del fabricante



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

del producto, los servidores involucrados en la Central Telefónica están expuestos a: problemas de programación del mismo fabricante, incompatibilidad de software y hardware, ataques tipo malware, worm, virus, etc.

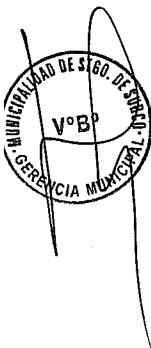
- e) Mediante Resolución N° 1110-2010-RASS del 07-12-2010 declara la Nulidad de Oficio del Concurso Público N° 012-2010-MSS convocada para la contratación del "Servicio de Comunicación Integral para la Municipalidad de Santiago de Surco", por la causal de contravenir las normas legales; debiendo retrotraerse el proceso hasta la etapa de convocatoria.



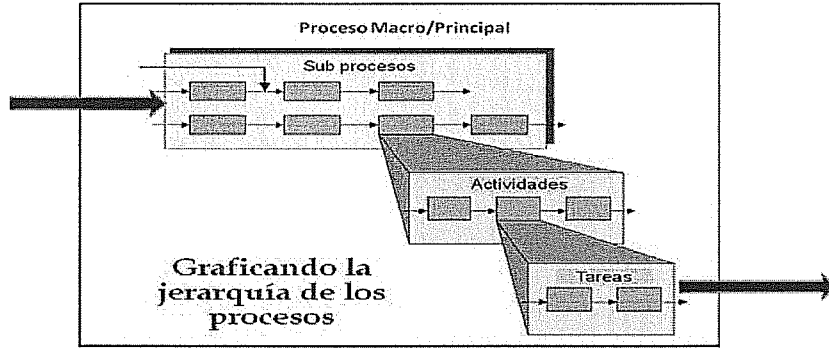
### METODOLOGIA DE TRABAJO

Antes de pasar a describir la metodología de trabajo es importante conocer lo siguiente:

- Un proceso se define como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad
- El modelo de operación por procesos armoniza la misión de la entidad con la visión de la administración. es claro que la misión emana de la constitución y la ley, pero la visión la impone quien administra a través de la fijación de unas políticas que tiende a materializar a través de la fijación de objetivos. pero éstos solamente son alcanzables en la medida que la organización, alinee sus esfuerzos hacia la combinación adecuada de las funciones en un esquema sistémico de procesos.
- En las entidades, las dependencias tienen nombres muy definidos pero los procesos no. Es así como los procesos aparecen fragmentados, muchas veces invisibles por la estructura organizacional; se les asignan responsabilidades a directivos y se rinden cuentas de un área o dependencia en particular, pero no se asigna la responsabilidad por el trabajo completo, esto es, por el proceso.
- Los procesos en la organización se identifican con base en la norma que la constituye y en las normas que le definen sus funciones y competencias.
- Los procesos, en ocasiones, requieren apoyo de otra serie de procesos menores que se denominan subprocesos.
- Algunos de los aspectos que identifican los procesos son los siguientes:
  - ✓ Generalmente incluyen fases o etapas que se realizan en forma transversal al interior de la organización. Esto implica que en la ejecución del proceso participan diferentes áreas.
  - ✓ Cada proceso tiene una salida única que lleva consigo un objetivo propuesto para que tenga una razón de ser.
  - ✓ Existe una unidad administrativa responsable ante la entidad por el desarrollo unificado de cada proceso.
  - ✓ Tienen como mínimo un área clave, entendida como aquella sin la cual el proceso no es posible ejecutarlo.
  - ✓ Tienen cabeza o iniciación que pueden ser la terminación o cola de otros.



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



La metodología de desarrollo de software implementada por la actual gestión de la Gerencia de Sistemas y Procesos es una metodología orientada al Desarrollo de Software con enfoque en el negocio.

La Metodología a usar es propia, es una metodología basada en la conjunción de BPM, RUP y SOA, la cual unida a la experiencia del personal permite obtener los resultados esperados de manera eficaz y eficiente.

La metodología usada presenta 2 grandes etapas u enfoques:

- I. Enfoques para modelado del negocio
  - BPM (Business Process Management) Administración de Procesos Empresariales.
  - RUP (Rational Unified Process)
- II. Enfoque del Negocio al desarrollo de Software
  - SOA (Service Oriented Architecture), Arquitectura orientada a servicios

**BPM:** Lo primero que debemos resaltar es que BPM no es un software, ni un proyecto, es una metodología de gestión organizacional, es una forma estratégica y corporativa de gestionar una organización, como un todo.

- Se apoya en modelado gráfico del negocio BPMN.
- Se traduce en BP Modeling Language (BPML) que sirve de entrada al desarrollo.
- BPM Systems (BPMS) herramientas de software que soportan este modelado, traducción y ejecución de procesos.

**RUP:** Describe los procesos del negocio como Casos de Uso del Negocio, diagramas de Actividades en UML, identificación de actores y relaciones.

**SOA:** Estilo de Arquitectura de Software basado en la definición de servicios reutilizables con interfaces publicas bien definidas.

Los servicios se componen en secuencias definidas para realizar los procesos del negocio.

| ITEM | FASES O ETAPAS DEL DESARROLLO DE UN SOFTWARE     |
|------|--|
| 1    | <b>PLANIFICACION</b>                             |
|      | Delimitación del ámbito y alcance del desarrollo |
|      | Viabilidad                                       |
|      | Análisis de riesgos                              |

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|   |  |
|---|--|
|   | Estimación   |
|   | Planificación temporal y Análisis de recursos  |
| 2 | <b>ANALISIS</b>  |
|   | Técnicas de elicitación de requerimientos (stakeholders)   |
|   | Definición y modelamiento de procesos (workflow)   |
|   | Metodología de análisis de requerimientos  |
| 3 | <b>DISEÑO</b>  |
|   | Arquitectura multicapa   |
|   | Modelamiento de los procesos sobre la herramienta de Workflow o BPM (diagramas de estado, transiciones, actividades, etc.) |
|   | Modelamiento de participantes (usuarios, roles, grupos, relaciones, jerarquías, etc.)                                      |
| 4 | <b>IMPLEMENTACION</b>  |
|   | Aplicación del Workflow sobre la plataforma escogida   |
|   | Control de versiones   |
| 5 | <b>PRUEBAS Y AJUSTES</b>   |
|   | Pruebas de unidad  |
|   | Pruebas de integración   |
| 6 | <b>INSTALACION O DESPLIEGUE</b>  |
| 7 | <b>USO Y MANTENIMIENTO</b>   |
|   | Mantenimiento correctivo   |
|   | Mantenimiento adaptativo   |
|   | Mantenimiento perfecto   |



## SITUACION ACTUAL

El análisis de la situación actual la enfocaremos en 2 frentes, un frente enfocado a procesos y el otro frente enfocado a desarrollo y mantenimiento de sistemas existentes:

### SISTEMAS EXISTENTES

#### a) Personal insuficiente para dar soporte a los sistemas

La reducción de personal realizada el año 2010 y la disminución de sueldos del personal trajo como consecuencia la sobrecarga de trabajo al personal existente y que los siguientes sistemas se encuentren sin Analista Programador encargado:



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- Sistema de Administración Tributaria (SATTI):
  - Módulo de registro
  - Módulo de valores
  - Módulo de notificaciones
  - Módulo de fiscalización tributaria
  
- Sistema de Administración Municipal (SIAM):
  - Módulo de Caja Chica
  - Módulo de Bienes Patrimoniales
  
- Sistema de Gestión Documentaria (SISDOC)
- Sistema de Matrimonios Civiles
- Sistema de Autorizaciones Comerciales
- Sistema de Anuncios y Propaganda
- Sistema de Defensa Civil
- Sistema de Información Geográfica GIS
- Aplicaciones móviles.

### b) Falta de integración de los sistemas

Contamos con aplicaciones desarrolladas en distintos lenguajes: Java, .Net, Visual Basic, Visual FoxPro; utilizando distintas bases de datos: DB2, SQL Server, FoxPro y en distintas plataformas: Web, Cliente/Servidor. Toda esta gama de tecnología es difícil que converse naturalmente por lo que se recurre a la duplicidad de registro de información o al desarrollo de interfaces entre sistemas. Ambas soluciones son costosas e ineficientes debido en el primer caso se trata de un esfuerzo de duplicación de datos donde el error humano es frecuente, y en el segundo, porque conseguir un buen nivel de interoperabilidad e integración no solo es muy difícil a la hora de desarrollar una solución, sino porque su mantenimiento posterior es muy costoso: cualquier cambio en cualquier aplicación puede hacer fallar la interfaz de transferencia e impedir la comunicación entre ellas.

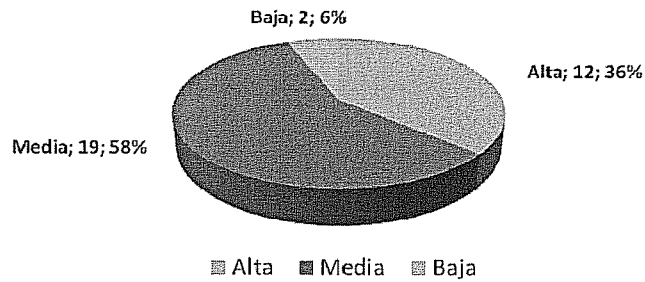
La falta de integración entre los sistemas, aplicaciones y datos hace difícil obtener una respuesta rápida y efectiva ante los cambios que afectan de forma natural a los negocios. La inflexibilidad genera costes, reduce la capacidad de respuesta ante los administrados, compromete el cumplimiento con la normativa legal y afecta negativamente a la productividad de los empleados.

Cualquier estrategia de implantación que tenga como objetivo la integración de los sistemas con el objetivo de evitar duplicidades, optimizar recursos, costos, esfuerzos y simplificar al máximo la gestión de todos los Sistemas deberá tener en cuenta su relación con los procesos claves y relevantes que cruzan horizontalmente y verticalmente toda organización.

| CATEGORIA (PRIORIDAD) | TOTAL     |                |
|-----------------------|-----------|----------------|
|                       | CANT.     | %              |
| Alta                  | 12        | 36.36%         |
| Media                 | 19        | 57.58%         |
| Baja                  | 2         | 6.06%          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>33</b> | <b>100.00%</b> |

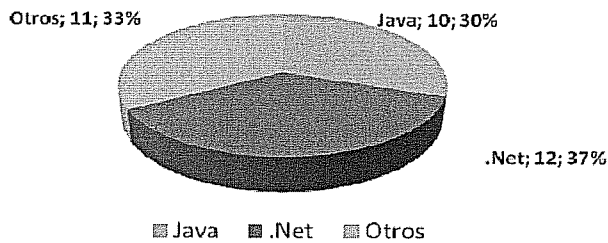
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## CATEGORIA DE SISTEMAS (PRIORIDAD)



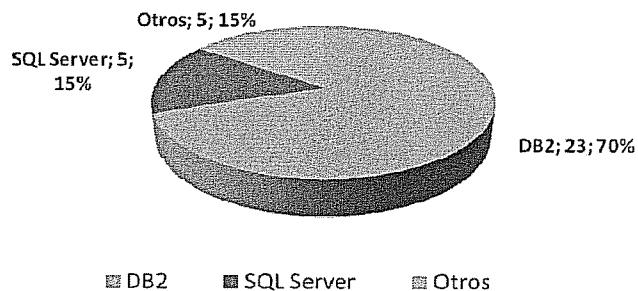
| LENGUAJES DE PROGRAMACION | TOTAL     |                |
|---------------------------|-----------|----------------|
|                           | CANT.     | %              |
| Java                      | 10        | 30.30%         |
| .Net                      | 12        | 36.36%         |
| Otros                     | 11        | 33.33%         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>33</b> | <b>100.00%</b> |

## LENGUAJES DE PROGRAMACION



| BASE DE DATOS | TOTAL     |                |
|---------------|-----------|----------------|
|               | CANT.     | %              |
| DB2           | 23        | 69.70%         |
| SQL Server    | 5         | 15.15%         |
| Otros         | 5         | 15.15%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>33</b> | <b>100.00%</b> |

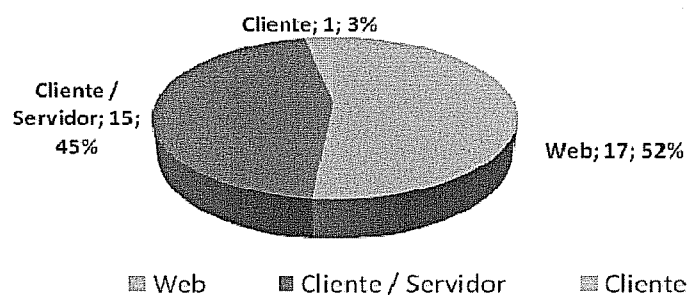
## BASE DE DATOS



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

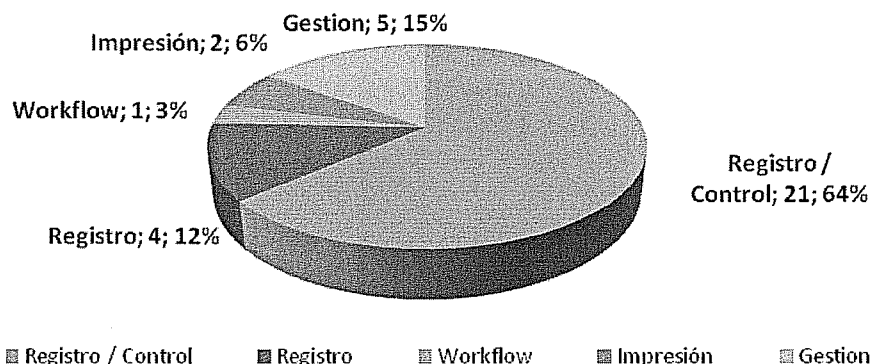
| TIPO DE APLICACIÓN | TOTAL     |                |
|--------------------|-----------|----------------|
|                    | CANT.     | %              |
| Web                | 17        | 51.52%         |
| Cliente / Servidor | 15        | 45.45%         |
| Cliente            | 1         | 3.03%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>33</b> | <b>100.00%</b> |

### TIPO DE APLICACION



| TIPO DE SISTEMA    | TOTAL     |                |
|--------------------|-----------|----------------|
|                    | CANT.     | %              |
| Registro / Control | 21        | 63.64%         |
| Registro           | 4         | 12.12%         |
| Workflow           | 1         | 3.03%          |
| Impresión          | 2         | 6.06%          |
| Gestión            | 5         | 15.15%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>33</b> | <b>100.00%</b> |

### TIPO DE SISTEMA



#### c) Aplicaciones imposibles de dar mantenimiento

Falta de control sobre ciertos sistemas desarrollados por las mismas áreas usuarias, por terceros o por personal que ya no labora en la MSS y de las cuales

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

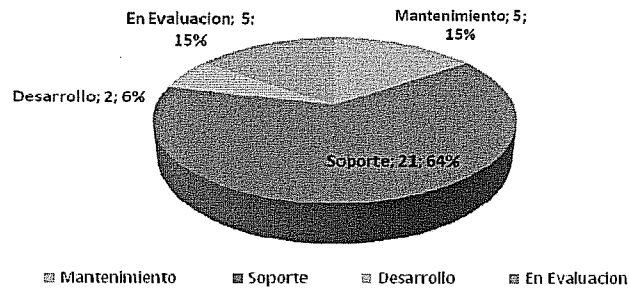
no se cuenta con documentación técnica, manuales de usuario o manuales del sistema; no se ajustan a los estándares de desarrollo de sistemas de la MSS, o no se cuentan con los archivos fuentes imposibilitando cualquier modificación o innovación del mismo. Tal es el caso de los siguientes sistemas:

- Desarrollados por las mismas áreas usuarias:
  - Sistema de seguimiento de expedientes de la DDU.
  - Sistema de compatibilidad de uso y control de asesores SAP, cuyos programas fuentes se encuentran en el área de Desarrollo Urbano y no se cuenta con manuales técnicos.
- Desarrollado por terceros
  - Sistema de Atención de Emergencias de Seguridad Ciudadana, no se cuenta con los programas fuentes para realizar las adecuaciones necesarias para su óptimo funcionamiento. Además, trabaja con una BD SQL la cual no está integrada a nuestros sistemas y un mapa GIS que tampoco está integrado al sistema GPS.
  - Sistema de pesaje de camiones.
  - Sistema de Control de Normas, falta documentaciones técnicas y manuales de usuario y de sistemas.
  - Sistema filomático, no permite contar con reportes de gestión ya que la información de cada CAS se almacena en una BD distinta.
- Desarrollado por personal que ya no labora en la MSS
  - Sistema GIS, no se cuentan con los programas fuentes ni manuales técnicos.
  - Aplicaciones móviles para Tesorería (extornos y reimpresión de recibos), consulta de predios y multas administrativas, tampoco se cuentan con los programas fuentes ni manuales técnicos.
  - Sistema de Matrimonios civiles, falta de documentación técnica y manuales de usuario de sistemas.
  - Sistema de Gestión documentaria, este sistema a pesar de que sí se cuenta con los programas fuentes, no existe documentación técnica y la programación es tan complicada y redundante que es difícil de implementar nuevas funcionalidades. Además, cuenta con problemas como de ser poco flexible para implementar nuevos flujos o de manejar un flujo cerrado para los procedimientos TUPA. Tampoco registra la documentación interna de cada área

| ACCIONES ACTUALES | TOTAL     |                |
|-------------------|-----------|----------------|
|                   | CANT.     | %              |
| Mantenimiento     | 5         | 15.15%         |
| Soporte           | 21        | 63.64%         |
| Desarrollo        | 2         | 6.06%          |
| En Evaluación     | 5         | 15.15%         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>33</b> | <b>100.00%</b> |

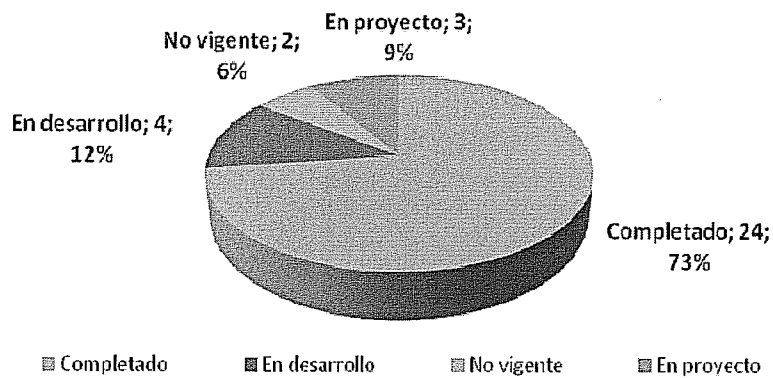
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## ACCIONES ACTUALES



| ESTADO        | TOTAL     |                |
|---------------|-----------|----------------|
|               | CANT.     | %              |
| Completado    | 24        | 72.73%         |
| En desarrollo | 4         | 12.12%         |
| No vigente    | 2         | 6.06%          |
| En proyecto   | 3         | 9.09%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>33</b> | <b>100.00%</b> |

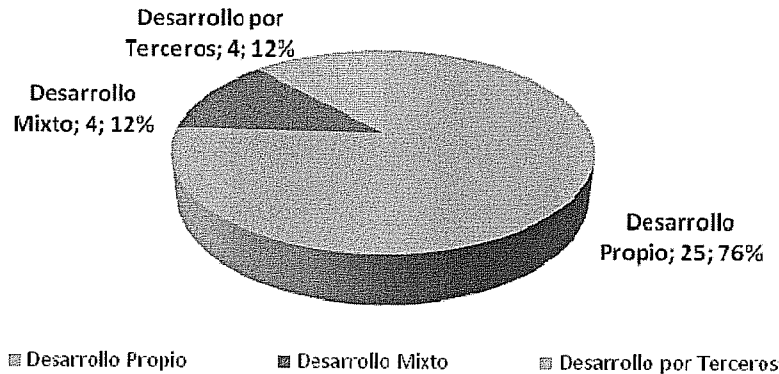
## ESTADO DE LOS SISTEMAS



| TIPO DE DESARROLLO      | TOTAL     |                |
|-------------------------|-----------|----------------|
|                         | CANT.     | %              |
| Desarrollo Propio       | 25        | 75.76%         |
| Desarrollo Mixto        | 4         | 12.12%         |
| Desarrollo por Terceros | 4         | 12.12%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>33</b> | <b>100.00%</b> |

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## TIPO DE DESARROLLO



### d) Difícil mantenimiento de los Sistemas desarrollados

Muchos sistemas se han desarrollado sin seguir una metodología específica como la Metodología RUP (Rational Unified Process) para el Análisis y Diseño orientado a objetos y el lenguaje UML (Unified Modeling Language).

Tampoco se han ceñido al estándar de desarrollo de la Municipalidad de Surco, en lo referente a diseño de pantallas, reportes, nomenclatura de tablas, store procedures, sequences, etc. Todo esto ocasiona que el mantenimiento de estos sistemas sea muy difícil de realizar.

| CATEGORIA (PRIORIDAD) | TOTAL     |                | ACCIONES ACTUALES |               |           |               |            |              |               |               |
|-----------------------|-----------|----------------|-------------------|---------------|-----------|---------------|------------|--------------|---------------|---------------|
|                       |           |                | MANTENIMIENTO     |               | SOPORTE   |               | DESARROLLO |              | EN EVALUACION |               |
|                       | CANT.     | %              | CANT.             | %             | CANT.     | %             | CANT.      | %            | CANT.         | %             |
| Alta                  | 12        | 36.36%         | 5                 | 15.15%        | 3         | 9.09%         | 1          | 3.03%        | 3             | 9.09%         |
| Media                 | 19        | 57.58%         | 0                 | 0.00%         | 16        | 48.48%        | 1          | 3.03%        | 2             | 6.06%         |
| Baja                  | 2         | 6.06%          | 0                 | 0.00%         | 2         | 6.06%         | 0          | 0.00%        | 0             | 0.00%         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>33</b> | <b>100.00%</b> | <b>5</b>          | <b>15.15%</b> | <b>21</b> | <b>63.64%</b> | <b>2</b>   | <b>6.06%</b> | <b>5</b>      | <b>15.15%</b> |
|                       |           |                | CANTIDAD          |               | 33        |               | %          |              | 100.00%       |               |

| CATEGORIA (PRIORIDAD) | TOTAL     |                | ESTADO DEL SISTEMA |               |               |              |            |              |             |              |
|-----------------------|-----------|----------------|--------------------|---------------|---------------|--------------|------------|--------------|-------------|--------------|
|                       |           |                | COMPLETADO         |               | EN DESARROLLO |              | NO VIGENTE |              | EN PROYECTO |              |
|                       | CANT.     | %              | CANT.              | %             | CANT.         | %            | CANT.      | %            | CANT.       | %            |
| Alta                  | 12        | 36.36%         | 8                  | 24.24%        | 1             | 3.03%        | 1          | 3.03%        | 2           | 6.06%        |
| Media                 | 19        | 57.58%         | 15                 | 45.45%        | 2             | 6.06%        | 1          | 3.03%        | 1           | 3.03%        |
| Baja                  | 2         | 6.06%          | 2                  | 6.06%         | 0             | 0.00%        | 0          | 0.00%        | 0           | 0.00%        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>33</b> | <b>100.00%</b> | <b>25</b>          | <b>75.76%</b> | <b>3</b>      | <b>9.09%</b> | <b>2</b>   | <b>6.06%</b> | <b>3</b>    | <b>9.09%</b> |
|                       |           |                | CANTIDAD           |               | 33            |              | %          |              | 100.00%     |              |

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

| CATEGORIA (PRIORIDAD) | TOTAL     |                | DESARROLLADO      |               |                  |               |                         |               |
|-----------------------|-----------|----------------|-------------------|---------------|------------------|---------------|-------------------------|---------------|
|                       |           |                | DESARROLLO PROPIO |               | DESARROLLO MIXTO |               | DESARROLLO POR TERCEROS |               |
|                       | CANT.     | %              | CANT.             | %             | CANT.            | %             | CANT.                   | %             |
| Alta                  | 12        | 36.36%         | 8                 | 24.24%        | 3                | 9.09%         | 1                       | 3.03%         |
| Media                 | 19        | 57.58%         | 15                | 45.45%        | 1                | 3.03%         | 3                       | 9.09%         |
| Baja                  | 2         | 6.06%          | 2                 | 6.06%         | 0                | 0.00%         | 0                       | 0.00%         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>33</b> | <b>100.00%</b> | <b>25</b>         | <b>75.76%</b> | <b>4</b>         | <b>12.12%</b> | <b>4</b>                | <b>12.12%</b> |
|                       |           |                | <b>CANTIDAD</b>   |               | 33               |               | %                       | 100.00%       |

### e) Información incompleta por problemas en la migración de sistemas

Problemas pendientes de resolver en la migración de datos como son el caso de los siguientes sistemas:

- Del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) al Sistema de Administración Municipal (SIAM)
- Del Sistema Integrado de Gestión Municipal (AIX) al Sistema de Administración Tributaria y Tesorería Ingresos (SATTI).
- Del Sistema de Registro de Unidades Catastrales (SIRUC) al Sistema de Catastro (SIRCAT).
- Del Sistema de Multas Administrativas en Lotus al Sistema de Fiscalización Administrativa.

### f) Información gráfica sin normalizar

- La cartografía no está normalizada y existen más capas de las necesarias.
- Doble proceso para actualizar la cartografía, utilizando Autocad Map y MapInfo.
- Los objetos (polígonos, líneas, etc.) no cuentan con metadata asociada.
- Esta información no cuenta con ninguna política de seguridad: backups o procesos de seguridad.

### g) Firmas y certificados digitales

- Aún se encuentran vigentes los certificados de los funcionarios de la gestión anterior. Sería necesario adquirirlos para los nuevos usuarios de los token (dispositivo USB)
- La solución piloto de firmas digitales aplicada a la firma de requerimiento de bienes no imprime la firma en el documento. Es necesario utilizar un visor, el cual sólo muestra la fecha y hora en que se firma el documento.
- Se presentaron problemas al encontrar el driver adecuado del token por las diferentes versiones de sistemas operativos instaladas en cada PC.
- Las firmas se realizan a documentos individuales, no grupales.

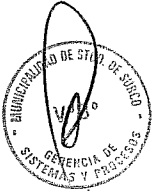
### h) Requerimiento de nuevos sistemas

Los siguientes procesos no cuentan con un sistema que les ayude a gestionar sus actividades:

- Licencias y Autorizaciones urbanas
  - Otorgamiento de las autorizaciones, derechos y licencias de Construcción, remodelación o demolición de inmuebles y declaratorias de fábrica.

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

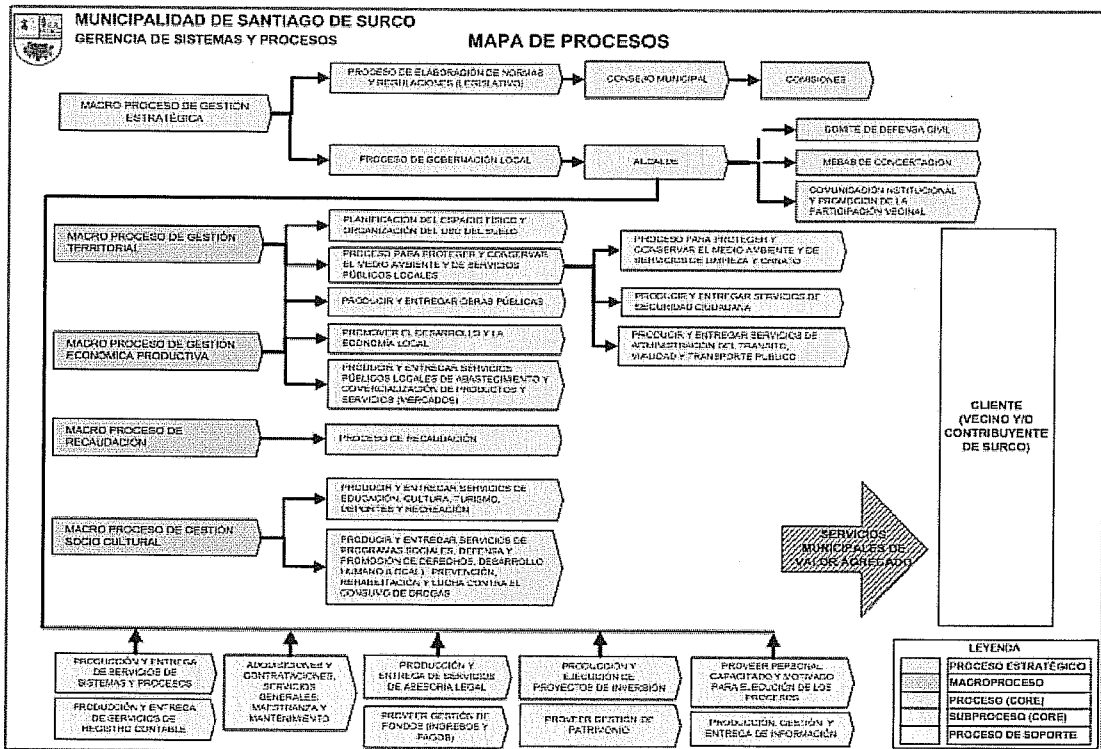
- Disposición de la nomenclatura de avenidas, jirones, calles, pasajes, parques, plazas, y la numeración predial.
- Planeamiento Urbano y Catastro
  - Otorgamiento de las autorizaciones, derechos y licencias de Habilitaciones Urbanas.
  - Emisión del certificado de numeración
  - Emisión del certificado de parámetros urbanísticos
  - Emisión del certificado de zonificación y vías
- Mantenimiento Vehicular
  - Mantenimiento correctivo y preventivo
  - Control de activos, inventarios
  - Control de herramientas y garantías
- Participación vecinal
  - Gestión de organizaciones sociales: actas, estatutos, relación de asociados.



## DESDE EL ENFOQUE DE PROCESOS

### a) Mapa de Procesos basado en el ROF

Se elaboro el MAPA de PROCESOS de la Municipalidad de Santiago de Surco a partir del ROF actual:

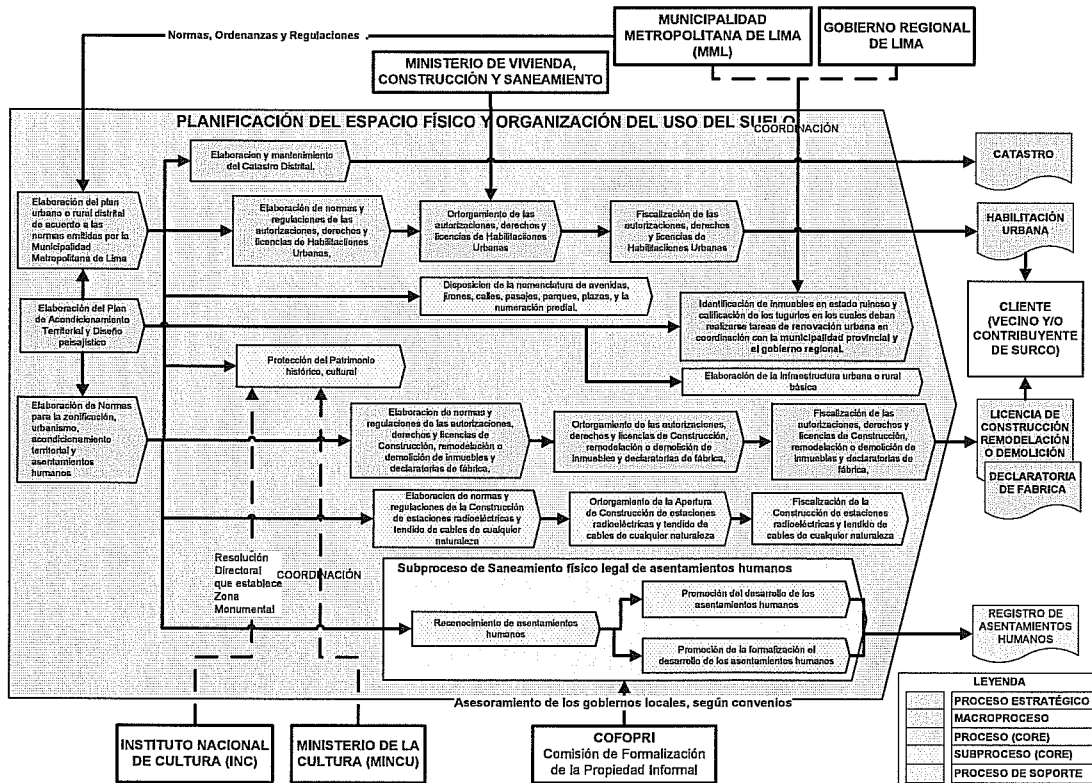
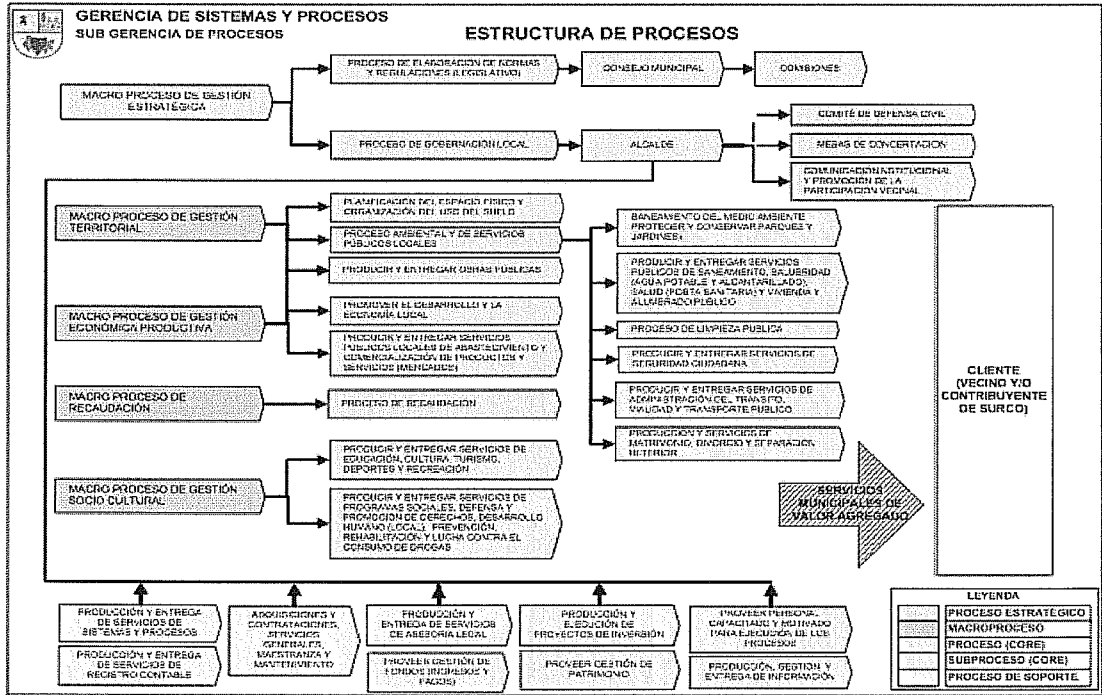


### b) Mapa de Procesos basado en la Matriz de Competencias

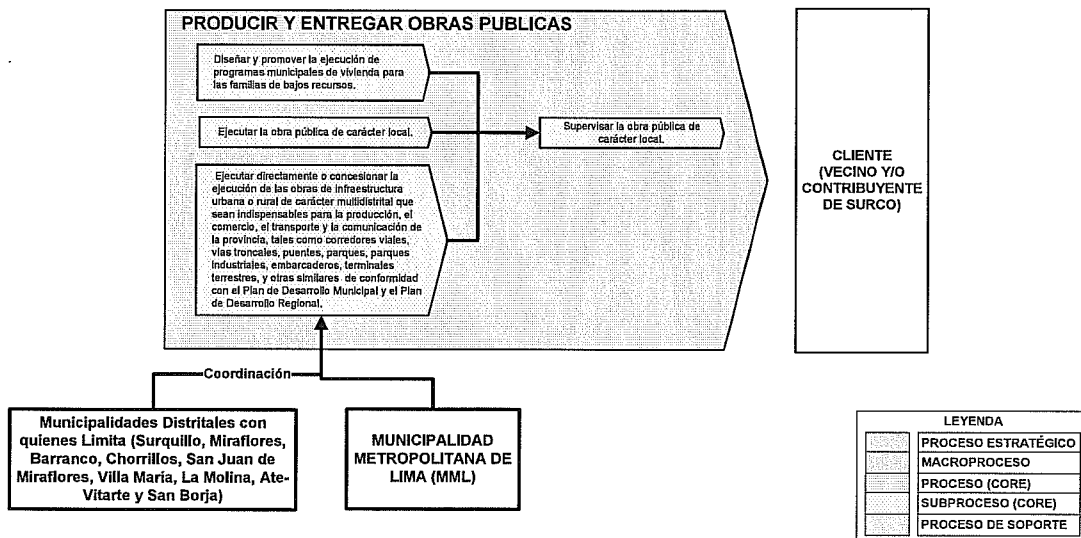
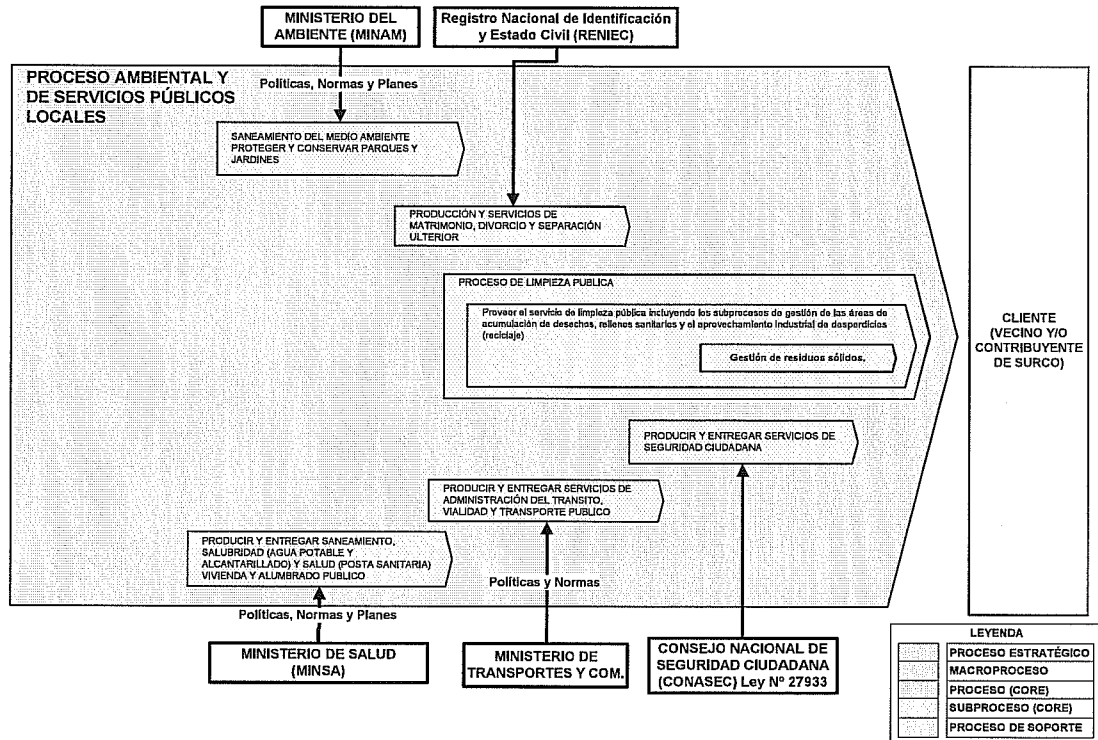
Se elaboro el MAPA de PROCESOS de la Municipalidad de Santiago de Surco a partir de la Matriz de Competencias:



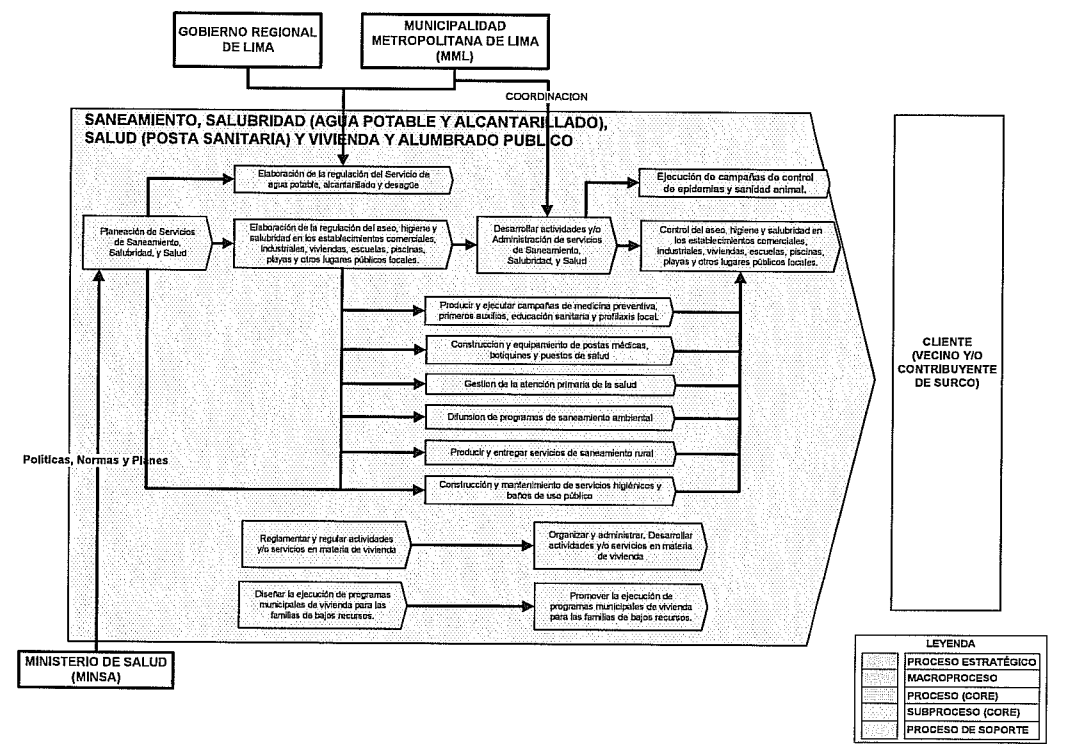
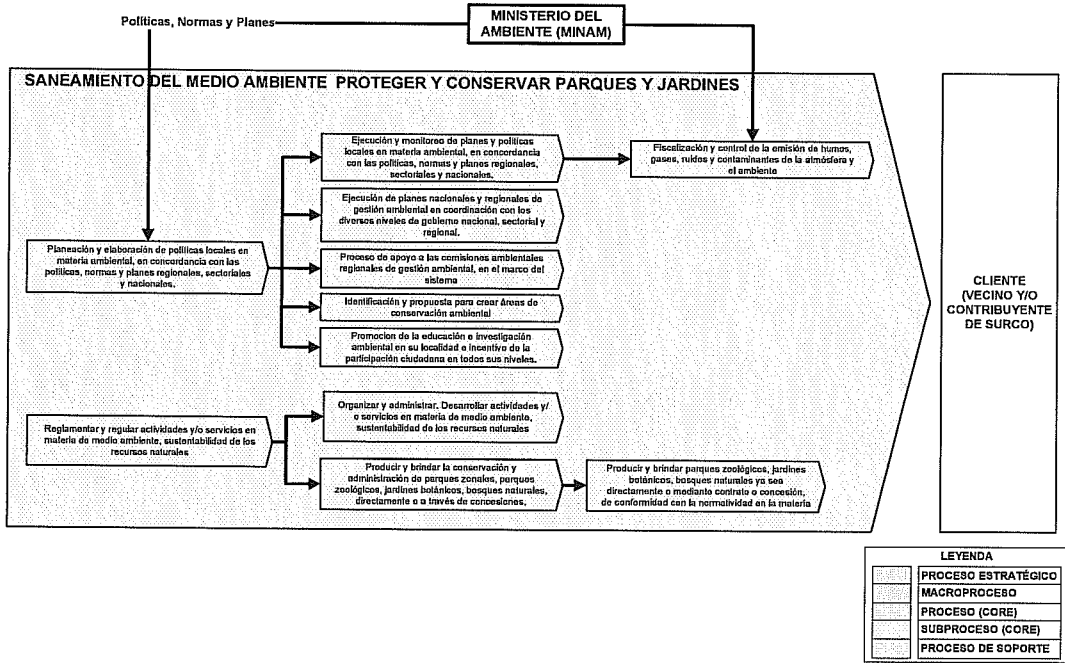
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



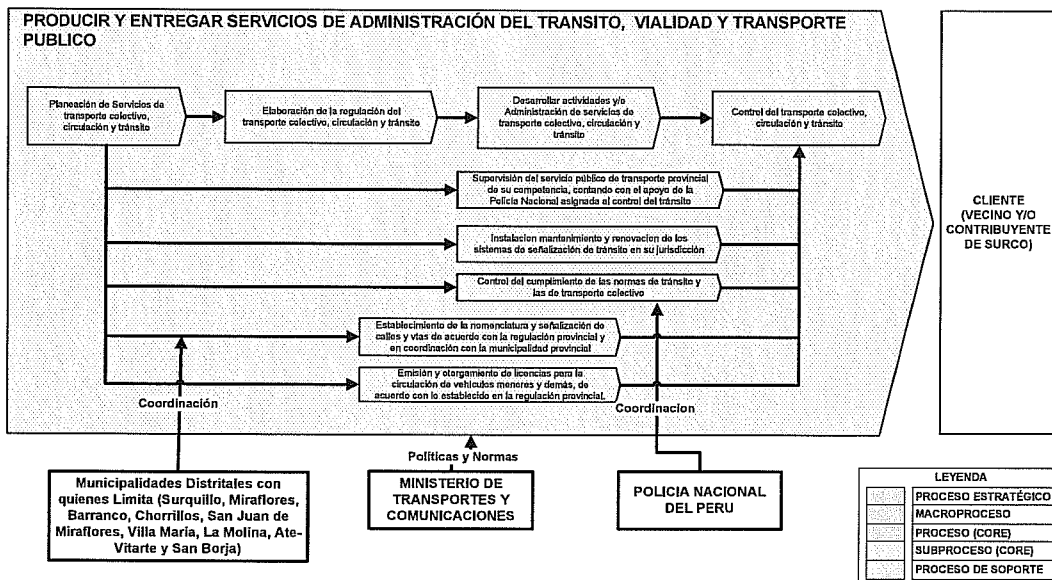
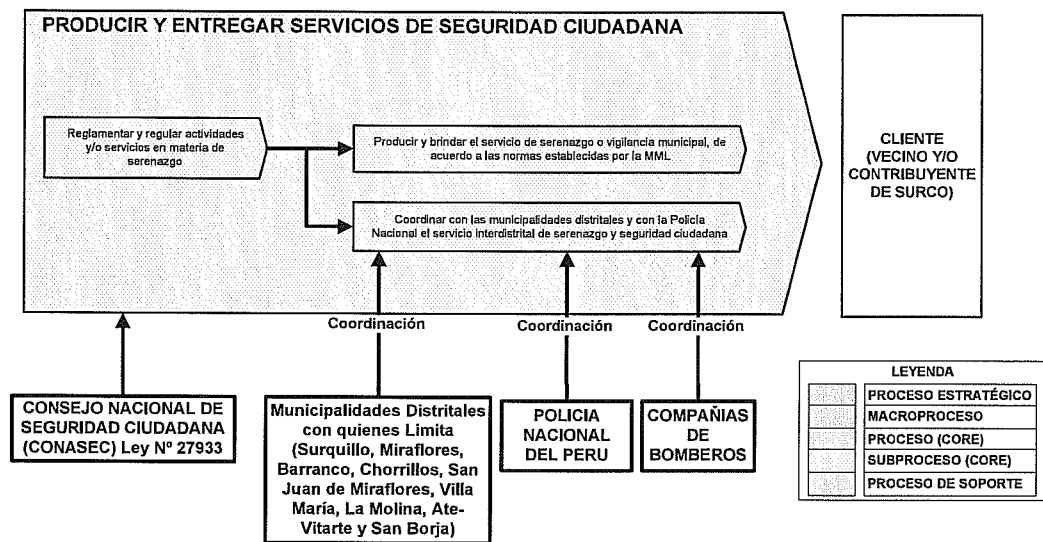
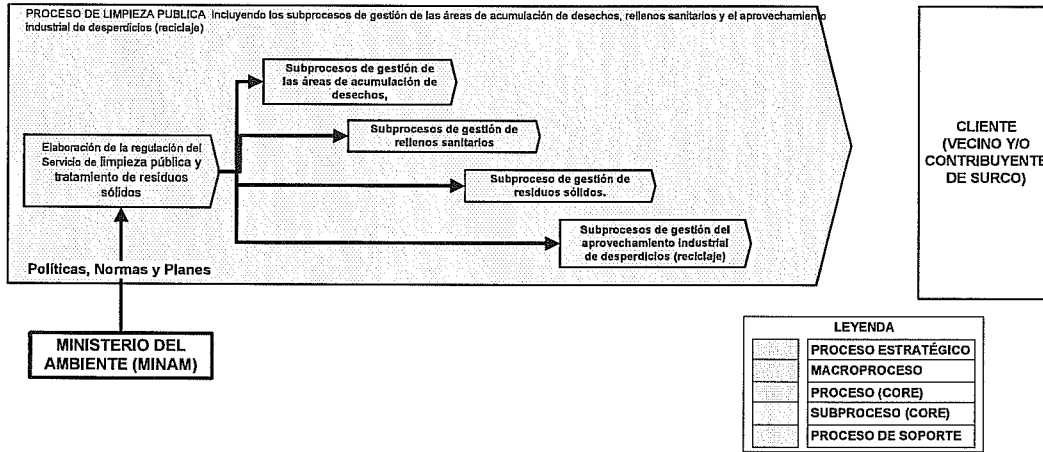
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



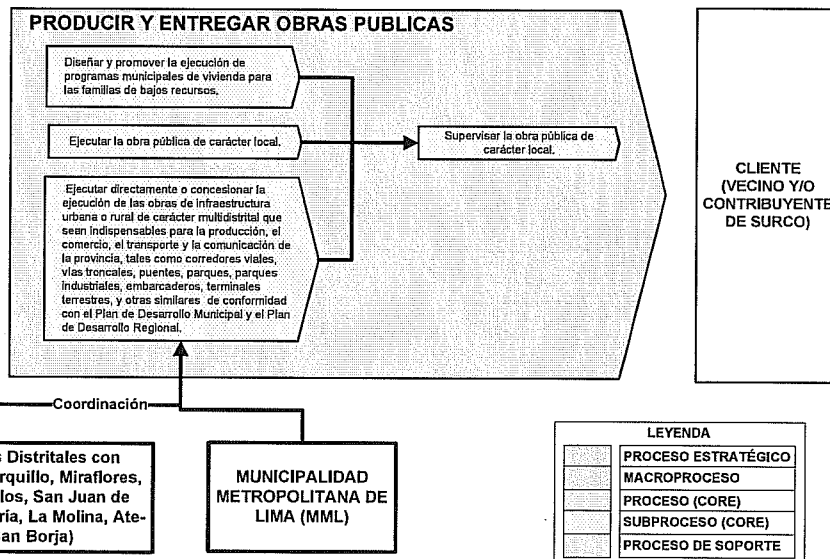
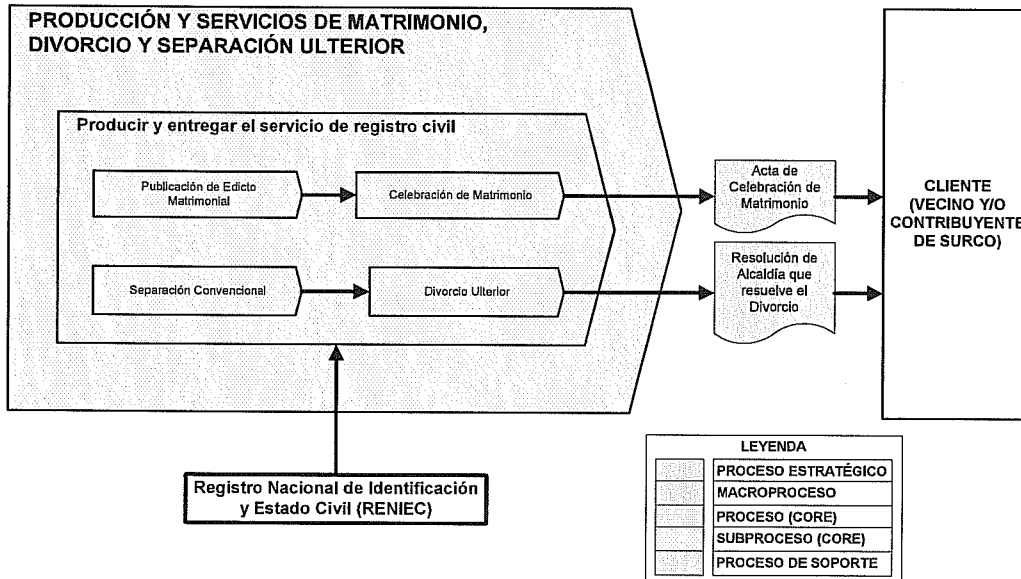
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



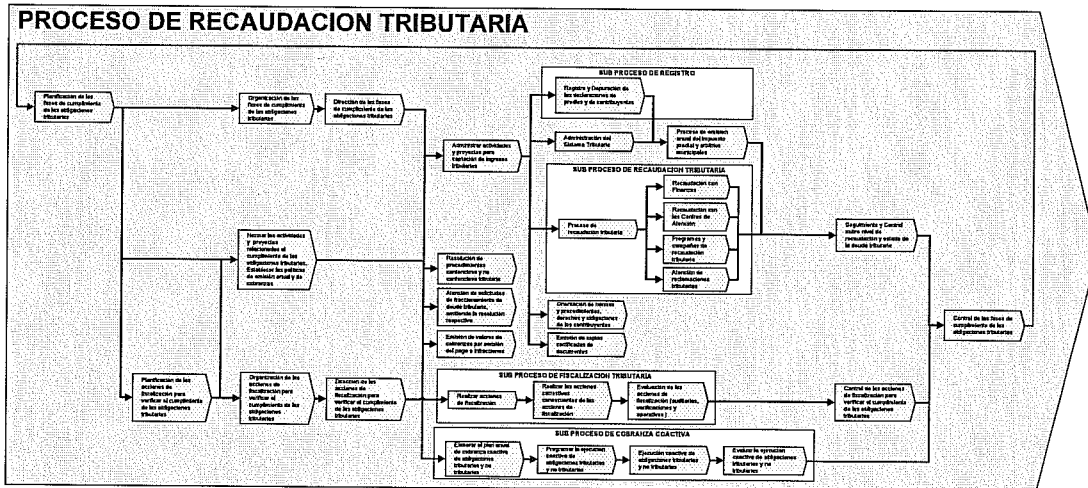
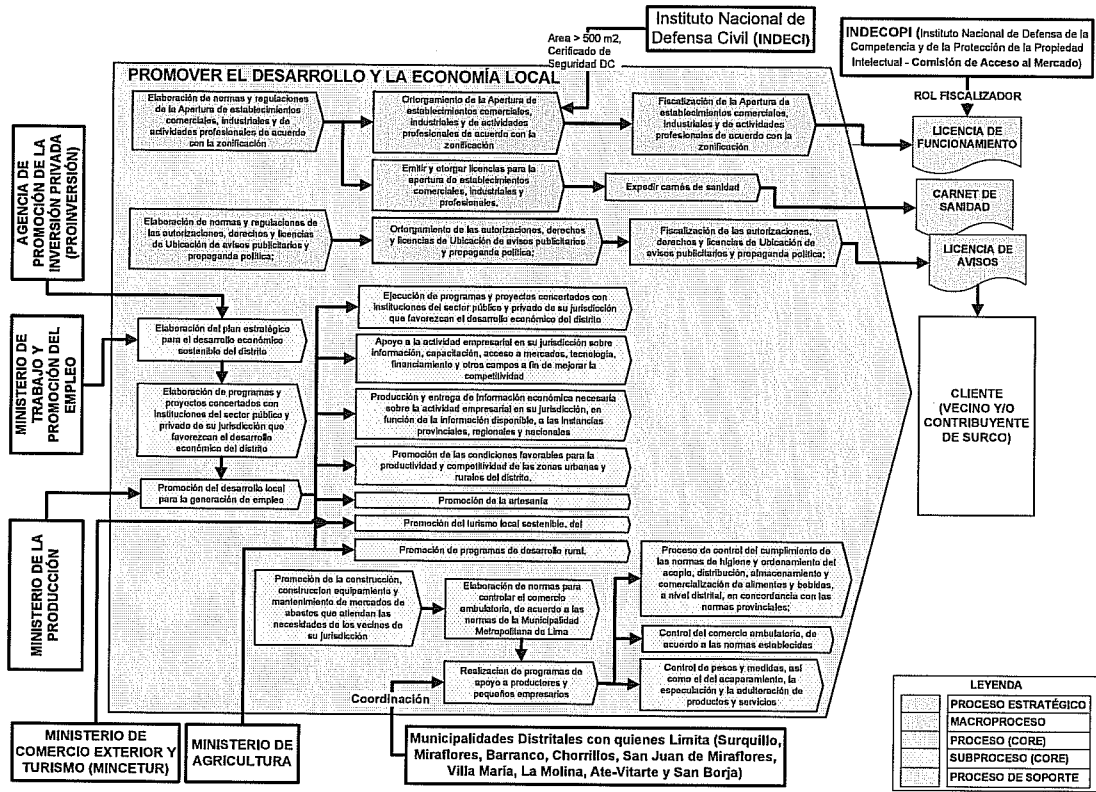
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



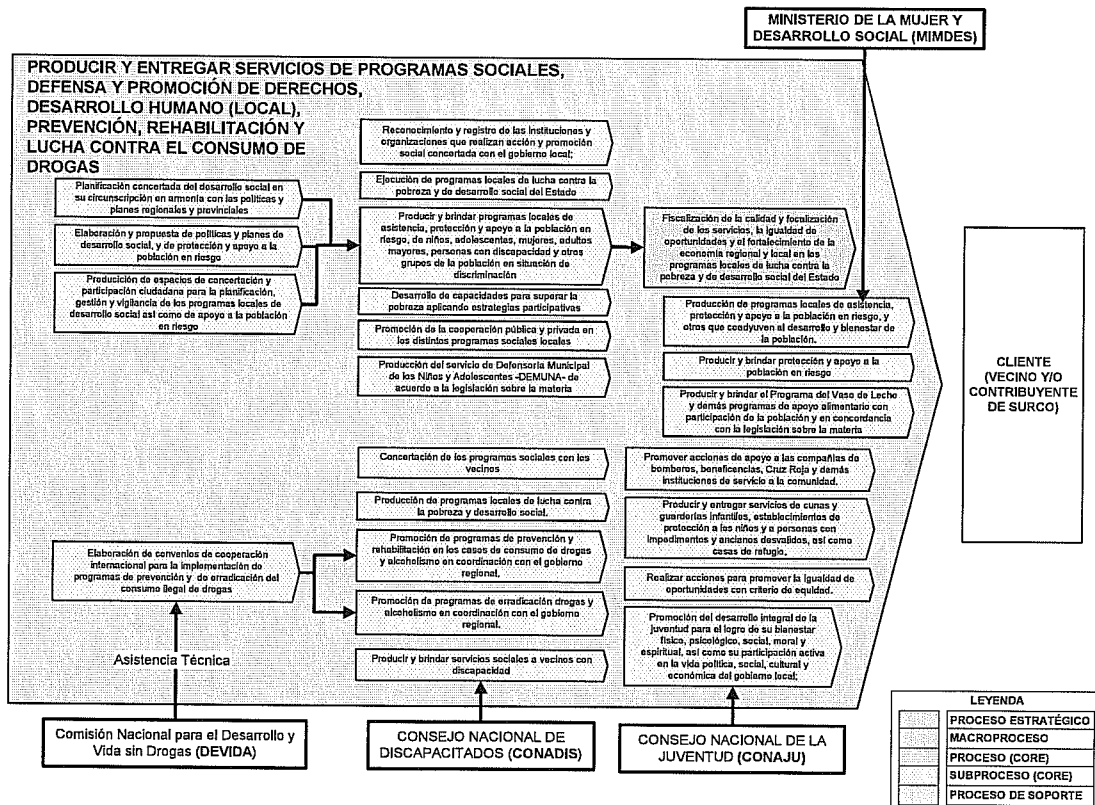
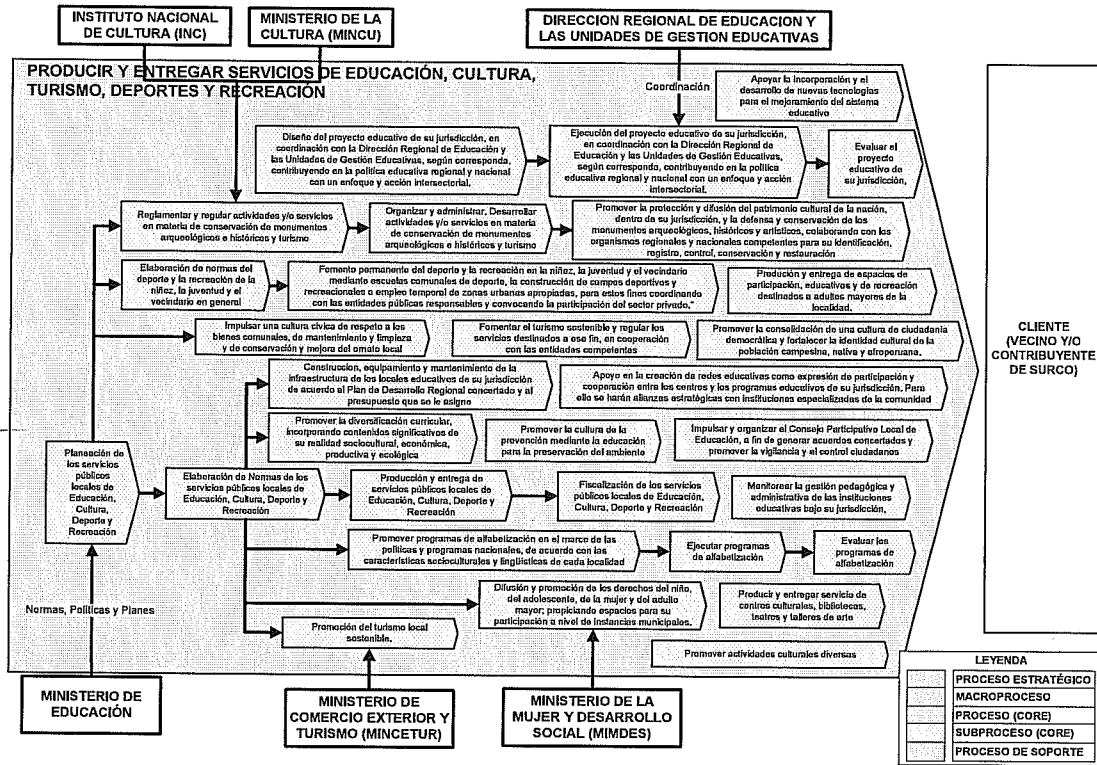
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



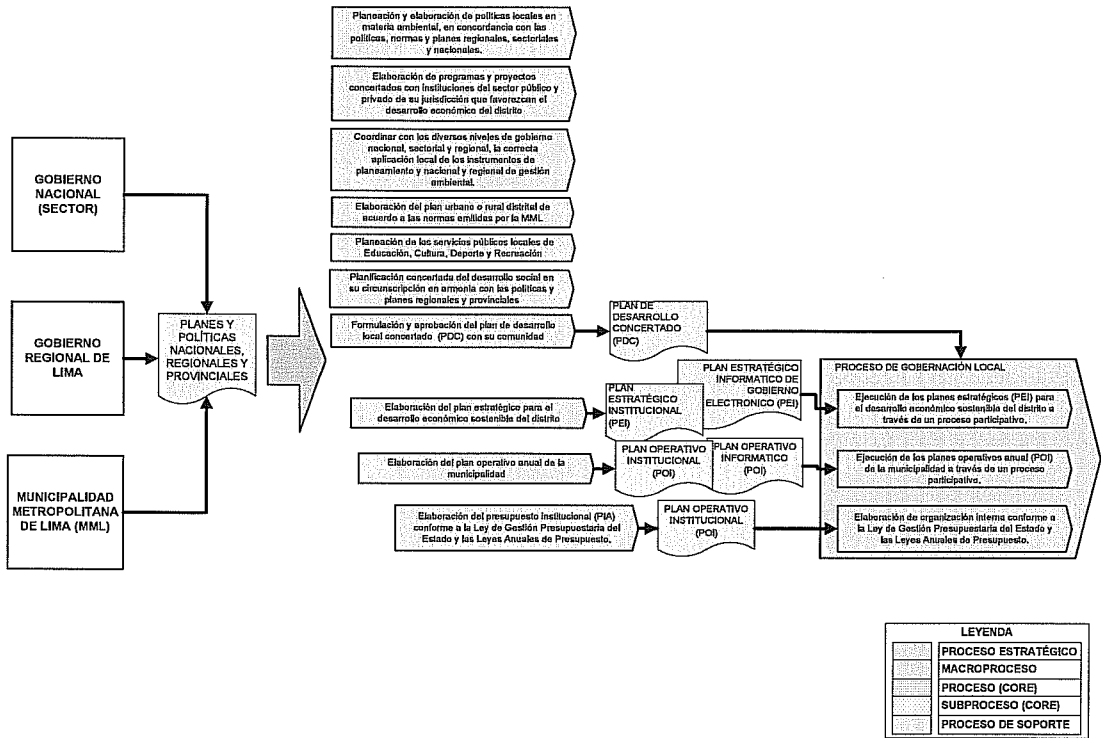
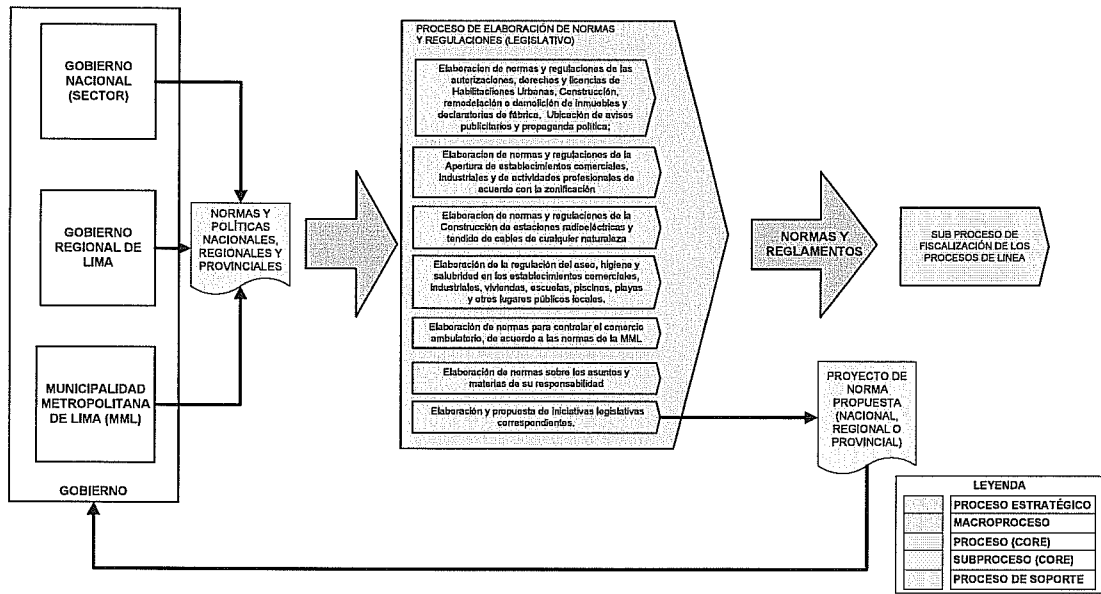
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

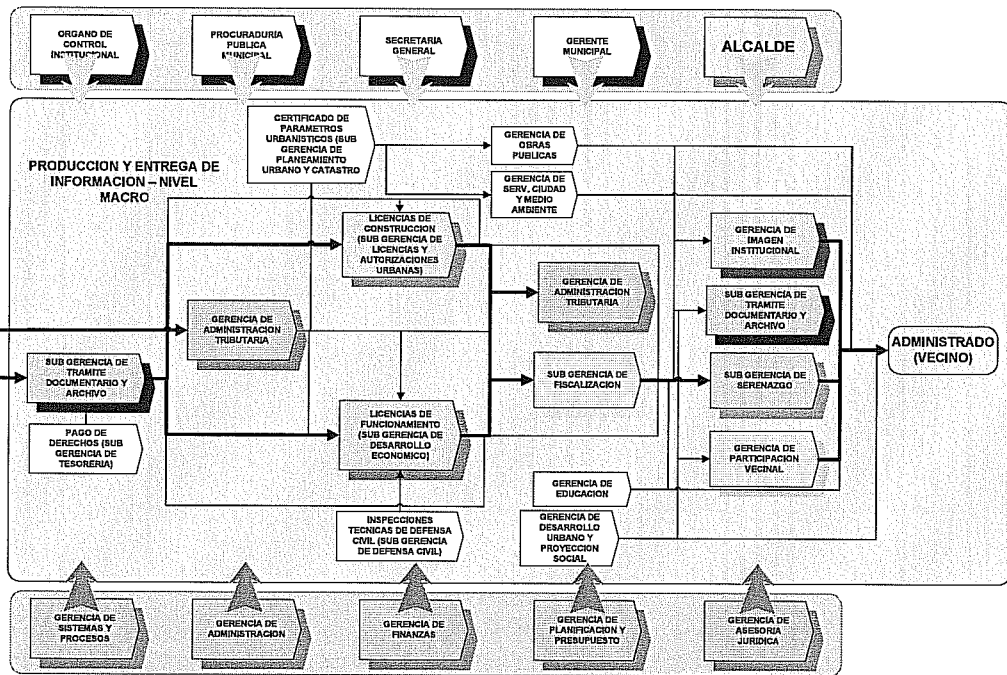
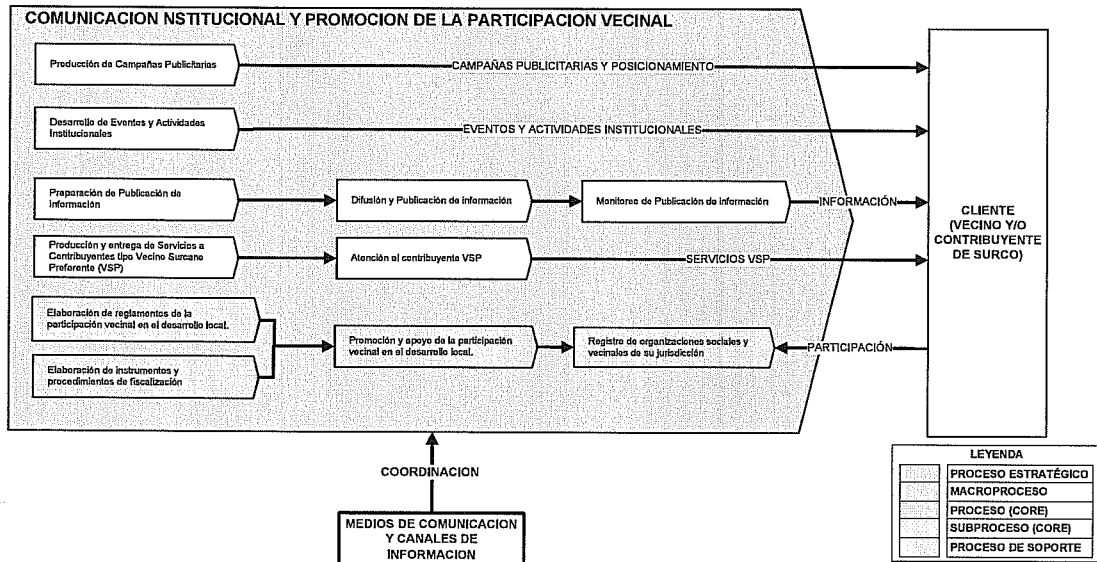


# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO





# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



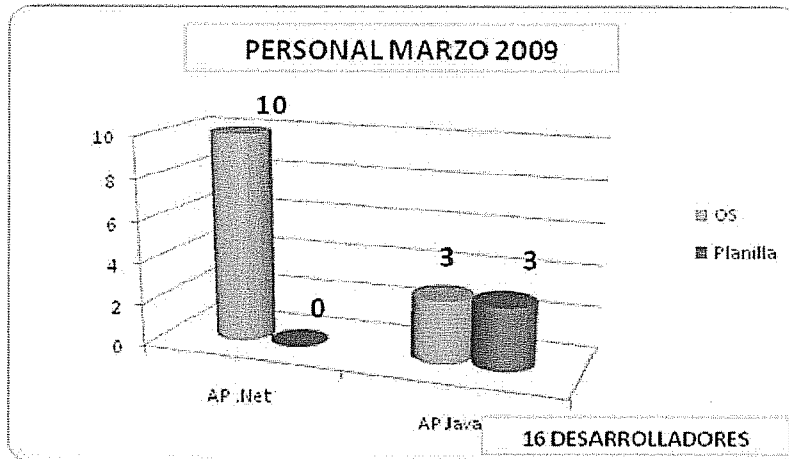
## RECURSOS HUMANOS

### ANTECEDENTES

- **Sub Gerencia de Desarrollo**

El año 2009 la SGDS contaba en su personal con dieciséis (16) analistas programadores de sistemas tanto en lenguaje Java como en .Net. Luego de la primera reducción de personal realizada en junio del 2010, éstos disminuyeron a once (11) y en diciembre del mismo año a seis (6). Todos ellos dedicados a labores de desarrollo, mantenimiento e implementación de sistemas.

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



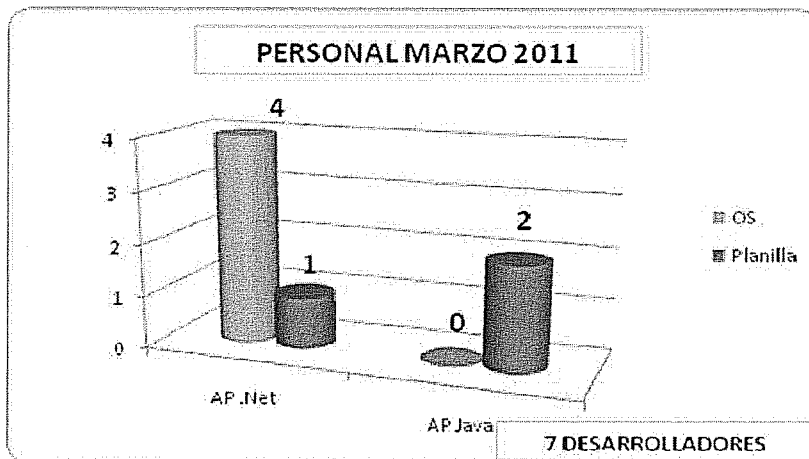
- **Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías**  
El año 2009 la SGSTC contaba en su personal con 7 técnicos en soporte
- **Sub Gerencia de Procesos**  
El año 2009 la SGP contaba en su personal con 6 analistas de Procesos.

Obteniéndose el siguiente cuadro resumen del personal existente por áreas en marzo 2009

| GERENCIA / SUB GERENCIA                          | CANTIDAD  |
|--|-----------|
| Funcionarios                                     | 4         |
| Gerencia de Sistemas y Procesos                  | 4         |
| Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas           | 16        |
| Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías | 7         |
| Sub Gerencia de Procesos                         | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>37</b> |

## SITUACION ACTUAL

- **Sub Gerencia de Desarrollo**  
Actualmente la SGDS cuenta en su personal solo con **7 personas**, todos ellos dedicados a labores de mantenimiento y soporte a los sistemas, debido principalmente a que existen **33 sistemas** de los cuales 12 de ellos tienen prioridad alta, 19 son de prioridad media y 2 de prioridad baja.



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- **Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías**

Actualmente la SGSCCT cuenta en su personal solo con 6 personas, todos ellos dedicados a labores de mantenimiento y soporte a los equipos de cómputo, servidores, comunicaciones, red, telefonía, etc.

- **Sub Gerencia de Procesos**

Actualmente la SGP cuenta en su personal solo con **4 personas**, todos ellos dedicados a labores de levantamiento de información, mejoramiento, análisis de procesos y simplificación administrativa de 590 procedimientos internos y 104 procedimientos TUPA, los que hacen un total de **694 procedimientos**.

Obteniéndose el siguiente cuadro resumen, con la relación del personal existente por áreas a marzo 2011

| GERENCIA / SUB GERENCIA                          | CANTIDAD  |
|--|-----------|
| Funcionarios                                     | 4         |
| Gerencia de Sistemas y Procesos                  | 4         |
| Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas           | 7         |
| Sub Gerencia de Soporte y Control de Tecnologías | 6         |
| Sub Gerencia de Procesos                         | 4         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>24</b> |

### RECURSOS PRESUPUESTARIOS

La Gerencia de Sistemas y Procesos presenta la siguiente asignación presupuestal para el 2011

| GERENCIA            | LINEA ESTRATEGICA - PDC | OBJETIVOS INSTITUCIONALES     | SUBGERENCIA | I/P   | PROYECTO                             | INICIATIVA   | PRESUPUESTO ACTUAL 2011 |
|---------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------|---|--------------------------------------|--|-------------------------|
| SISTEMAS Y PROCESOS | L6                      | PARTICIPACION Y BUEN GOBIERNO | O5          | CREAR UNA ORGANIZACIÓN MODERNA  |                                      | IMPLEMENTACION INTEGRAL DEL GOBIERNO ELECTRONICO, PLAN NACIONAL DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y SEGURIDAD CIUDADANA | S/. 0.00                |
|                     |                         |                               |             |   |                                      |  | <b>S/. 0.00</b>         |
|                     | L6                      | PARTICIPACION Y BUEN GOBIERNO | O5          | CREAR UNA ORGANIZACIÓN MODERNA  |                                      | ACTIVIDADES PERMANENTES G. SISTEMAS Y PROCESOS   | S/. 669,704.00          |
|                     |                         |                               |             | SUB GERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS, SUB GERENCIA DE SOPORTE Y CONTROL TECNOLÓGICO, SUB GERENCIA DE PROCESOS |                                      | ACTIVIDADES PERMANENTES SG. DESARROLLO DE SISTEMAS   | S/. 531,548.00          |
|                     |                         |                               |             |   |                                      | ACTIVIDADES PERMANENTES SOPORTE Y CONTROL DE TEC   | S/. 405,298.00          |
|                     |                         |                               |             |   | ACTIVIDADES PERMANENTES SG. PROCESOS | S/. 263,921.00   |                         |

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>S/. 1,870,471.00</b> |
|--------------|-------------------------|

Como se puede apreciar la Gerencia de Sistemas y Procesos no cuenta con los recursos presupuestarios necesarios para implementar Gobierno Electrónico, sin

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

embargo dentro del Plan de trabajo establecido para el 2011 ya se encuentra en ejecución su implementación.

## ESTADO DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA MUNICIPALIDAD

- La Municipalidad de Santiago de Surco, al inicio de la gestión en Enero del 2011, estableció una política de puertas abiertas, con un acercamiento directo al vecino, no esperando a que el vecino se acerque a la Municipalidad, sino que la Municipalidad vaya al vecino, es decir los servicios a brindar se ofrezcan en cualquier lugar del distrito donde se encuentre el vecino, sin necesidad de trasladarse a los locales de la municipalidad para hacer uso de los mismos.
- Con fecha 15 de Enero la Gerencia de Sistemas y Procesos elaboro el cronograma de trabajo a fin de implementar la Gestión por Procesos durante este año, Ciudad Digital para el 2012, Proyectos productivos para el 2013 y Consolidación o Posicionamiento para el 2014, conformando todos los componentes en conjunto el "Gobierno Electrónico". Estableciéndose 3 etapas cada una con sus respectivas actividades y Unidades de Medida.

| ITEM   | ETAPAS  | UNIDAD DE MEDIDA                        | PRODUCTO  |
|--------|---|---|---|
| 1.1.   | <b>DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>   | INFORME TECNICO ELABORADO               | 1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN<br>2. MAPA DE PROCESOS<br>3. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL<br>4. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL  |
| 1.1.1. | ANALISIS DE LOS DOCUMENTOS DE GESTION   |   |   |
| 1.1.2. | ANALISIS DE INTERRELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |   |   |
| 1.1.3. | ANALISIS DE LA NORMATIVIDAD GENERAL Y SECTORIAL VIGENTE   |   |   |
| 1.1.4. | IDENTIFICACION Y ELABORACION DEL MAPA DE PROCESOS   |   |   |
| 1.2.   | <b>REORGANIZACION Y REORDENAMIENTO</b>  | DOCUMENTO APROBADO                      | 1. ROF<br>2. MAPRO<br>3. TUPA<br>4. MOF<br>5. CAP<br>6. REQUERIMIENTOS IDENTIFICADOS (DE PERSONAL, DE INFRAESTRUCTURA FISICA, DE INFRAESTRUCTURA INFORMATICA, DE MODIFICACION Y/O ELABORACION DE NORMATIVA, DIRECTIVAS, GUIAS, ETC) |
| 1.2.1. | ELABORACION Y/O MODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS DE GESTION (mejoramiento y optimización de procesos) |   |   |
| 1.2.2. | ANALISIS DE REQUERIMIENTOS DE IMPLEMENTACION DE LOS DOCUMENTOS DE GESTION                           |   |   |
| 1.3.   | <b>SISTEMATIZACION Y AUTOMATIZACION</b>   | ARQUITECTURA IMPLEMENTADA (% de avance) | 1. RED DE COMUNICACIONES IMPLEMENTADA<br><br>1. SERVIDORES<br>2. EQUIPOS DE COMUNICACIÓN<br>3. EQUIPOS DE COMPUTO (PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORIA)   |
| 1.3.1. | IMPLEMENTACION DE LA ARQUITECTURA DE COMUNICACIONES   |   |   |
| 1.3.2. | RENOVACION DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE LA MUNICIPALIDAD   |   |   |
| 1.3.3. | IMPLEMENTACION DE LA ARQUITECTURA DE SOFTWARE   |   |   |
|        |   | ARQUITECTURA IMPLEMENTADA (% de avance) | 1. BASES DE DATOS<br>2. SISTEMAS OPERATIVOS<br>3. APLICACIONES Y OFIMATICA  |

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

|        |   |   |   |
|--------|---|---|---|
|        |   |   | 4. HERRAMIENTAS DE DESARROLLO<br>5. HERRAMIENTAS DE WORKFLOW<br>6. HERRAMIENTAS DE REPORTES   |
| 1.3.4. | DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION PRIMARIOS (sistematización de procesos) | SISTEMA DE GESTION IMPLEMENTADO (% de avance) | 1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DOCUMENTAL<br>2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION TECNICA (CATASTRO, GIS, LICENCIAS,ETC)<br>3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA (PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, PERSONAL, TESORERIA, ABASTECIMIENTO,ETC) |
| 1.3.5. | INTEGRACION DE BASE DE DATOS Y DE LOS SISTEMAS  | INTEGRACION EFECTUADA (% de avance)           | 1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GERENCIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES  |

Actualmente la Municipalidad de Santiago de Surco se encuentra realizando las actividades 1.2.1, 1.2.2 del Plan de Trabajo establecido.

### 2.4 LA MISION

Transformar las relaciones de la Municipalidad de Santiago de Surco con el ciudadano, empresas privadas, instituciones públicas y trabajadores, mediante el uso eficiente y eficaz de la tecnología de la información y comunicaciones, haciendo que la institución se organice estableciendo una red de servicios transaccionales y de información acorde a las necesidades y demandas de la sociedad y que conlleven a la satisfacción general y desarrollo integral de la ciudadanía.

### 2.5 LA VISION

Ser considerado como un Municipio moderno y ejemplar en cuanto al uso de gobierno electrónico en el Perú y Latinoamérica.  
 Con una visión estratégica centrada en el ciudadano, orientada a resultados y promocionando la innovación y competitividad.

### 2.6 EL OBJETIVO GENERAL

El Objetivo General de este Plan Estratégico se centra principalmente en tres ejes fundamentales:

- Ganar eficiencia interna
- Mejorar el servicio a la ciudadanía y
- Promover la competitividad económica

## 2.7 LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

Los Objetivos específicos agrupados por perspectivas son los siguientes:

### Perspectiva del vecino

- Mejorar la atención al vecino
- Mejorar el Sistema de Seguridad Ciudadana
- Mejorar los procesos de Información
- Mejorar la Disponibilidad de Herramientas Informáticas
- Acceso público a Internet.



### Perspectiva de Procesos

- Mejorar la capacidad de Gestión Administrativa y Planeamiento Estratégico
- Reingeniería de procesos y Mejora Continua.
- Desarrollar programas de capacitación continua para los usuarios.
- Dar respuesta preventiva y reparativa a través de canales múltiples (in situ, remota, laboratorio), ofreciendo un catálogo de opciones normalizadas y costo-efectivas.
- Analizar en forma permanente los requerimientos funcionales para incorporarlos a las cadenas de valor, midiendo (monitorizando) el avance hacia los objetivos.
- Consolidar la Base de Datos Institucional (incluyendo la base de conocimiento) única, normalizada.
- Integrar rápidamente los desarrollos y procesos dentro de la Municipalidad.
- Desarrollar aplicaciones en forma modular, produciendo componentes de servicio re-usables, ligeros en alto nivel.
- Extender la cobertura de atención de la red y las estaciones periféricas, ampliando la disponibilidad de servicios.
- Integrar la adquisición de recursos informáticos (software, hardware y servicios) de manera planificada y dinámica, asegurando su compatibilidad con el sistema informático, y aprovechando la economía de escala e integrando la cadena de valor de los proveedores.
- Reducir progresivamente la vulnerabilidad de la red y aumentar la seguridad de la información, monitoreando el rendimiento e incrementando el grado de automatización en el mantenimiento de los servidores y la red.
- Mejorar la transparencia en las acciones.
- Integrar al vecino a la municipalidad.



### Perspectiva de Desarrollo

- Disponer de personal de sistemas con nivel competitivo y asegurar que dicho nivel se mantenga.
- Desarrollar sistemas de información.
- Desarrollar la infraestructura tecnológica.

### Perspectiva Financiera

- Compartir los costos variables entre todas las Unidades Orgánicas de la municipalidad de acuerdo al nivel de demanda.
- Racionalizar la distribución del presupuesto para que la inversión de recursos humanos guarde relación con la infraestructura tecnológica.
- Mejorar la relación de inversión por usuario (Unidad Orgánica)

## 2.8 LA DECLARACION DE LOS PRINCIPIOS

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

En cuanto a los principios y de acuerdo a un análisis del mercado realizado por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI y a la mayoría de los estudiosos en esta materia, se tienen:

- **Transformador o Renovación:** Hace referencia a una nueva forma de actuación, de operar en la Administración Pública, creando y modificando de manera sustancial los procedimientos de funcionamiento y la relación con el ciudadano mediante la introducción de las TICs. Se traduce en el acceso a todos los ciudadanos a los servicios en forma electrónica, por el estado, considerando una dimensión geográfica (donde se accede), una social (quien accede), y una horaria (cuando se accede), y asegurando que dichas dimensiones sean equitativas.
- **Fácil de Usar:** Persigue que los servicios provistos mediante TICs por parte del estado, sean simples y sencillas, evitando confusiones y trámites complejos.
- **Conveniente:** Implica que el beneficio que signifique para los ciudadanos el demandar un servicio a través de las TICs, sea superior al que recibe de obtenerlo en forma presencial en las dependencias públicas.
- **Seguridad, privacidad y registro:** Significa disponer de los niveles adecuados de seguridad que garanticen a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.
- **Participación del sector privado:** El sector privado debe participar en la implantación del gobierno electrónico para asegurar el éxito del mismo, pues la intervención de las empresas es fundamental no sólo por el suministro de tecnologías y capacitación de los funcionarios públicos, sino porque con su intervención se pueden medir las preferencias de los ciudadanos y así satisfacer sus demandas.

## 2.9 ANALISIS FODA

### FORTALEZAS

- Personal con experiencias exitosas en otras Instituciones relacionados con gestión por procesos (gestión por resultados) y Gobierno electrónico.
- Voluntad de los equipos técnicos para la implementación de Gobierno Electrónico.
- Voluntad política (Alcalde) para la implementación de Gobierno Electrónico.

### DEBILIDADES

- Falta de conocimiento de las ventajas que ofrece la implementación de Gobierno Electrónico por parte de la Alta Dirección (no se considera al Alcalde en este grupo, debido a que los proyectos de TIC son impulsados mayormente por el mismo Alcalde).
- Falta de interoperabilidad entre las Unidades Orgánicas.
- Los recursos humanos están multiplicando esfuerzos en lo mismo.
- Pensar a largo plazo.
- Falta de trabajo en equipo.
- Soluciones informáticas específicas, módulos independientes no basados en las reglas de negocios.

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- Soluciones basadas en el trabajo de los usuarios finales y no en el marco normativo vigente ni enfoque de procesos, es decir automatización burocrática (burocracia digital)
- Falta de una cultura de procesos.
- Falta de un marco normativo claro y preciso a nivel institucional.
- Cortes presupuestarios.
- Perdida de recursos o jurisdicción.
- Reducciones de personal.
- Ausencia de servidores públicos con conocimientos sobre Gobierno Electrónico.

## OPORTUNIDADES

- Masificación del uso de las TICs (apropiación social).
- Disponibilidad de infraestructura tecnológica a bajo costo.
- Apoyo logístico y financiero de organismos nacionales e internacionales gubernamentales y no gubernamentales, etc.
- Predisposición de los políticos para involucrarse, debido al clima de época.
- Interés de los ciudadanos.
- El usuario desea mejores servicios en tiempo y costo.
- Existencia de antecedentes y buenas prácticas nacionales e internacionales.
- Posibilidad de planificación para el desarrollo de las soluciones para superar la brecha.
- Marco Normativo Nacional-

## AMENAZAS

- Recorte presupuestarios
- No cumplimiento de las metas y accesos al plan de incentivos por parte del Plan de Modernización Municipal.
- Falta de acceso de los actores al conocimiento

## 2.10 FACTORES CRITICOS DE ÉXITO

De acuerdo al análisis realizado por el ONGEI, las condiciones de éxito o Factores Críticos de Éxito para el Gobierno Electrónico son las condiciones que alrededor del plan son necesarios e indispensables que se cumplan para lograr el éxito en su desarrollo.

- **El liderazgo político**  
Es el factor más importante para lograr el éxito en el Gobierno Electrónico, la apropiación clara por parte del más alto nivel de un país garantizará que las autoridades de segundo orden asuman el tema tecnológico como de verdadera importancia en un proceso de modernización y reforma del Estado.

Así mismo tendrá efecto multiplicador hacia las autoridades regionales y de las municipalidades que también llevan la tecnología a sus respectivos ámbitos de gobierno.

- **Los recursos**  
Son otros factores críticos de éxito, el contar con los recursos humanos capaces para dar el salto hacia el gobierno electrónico garantizará primero el desarrollo y luego el mantenimiento de los sistemas orientados hacia el gobierno electrónico, es importante también garantizar la continuidad de los



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

---

recursos humanos haciéndolos menos rotativos. Los recursos financieros también son importantes, mediante los medios monetarios se podrán obtener u adquirir los equipos, la infraestructura física, el software y la contratación de los recursos humanos que hagan viable los proyectos a plantearse

- **Gobierno Electrónico enmarcado dentro de políticas públicas**

El desarrollo del Gobierno Electrónico debe estar enmarcado dentro de políticas públicas en el marco de la modernización y reforma del Estado, para dotarle de continuidad ante los posibles cambios que puedan ocurrir en la conducción de los países o en los sectores al interior de los gobiernos. La existencia de una unidad encargada de diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las Estrategias de Gobierno Electrónico, garantizará el establecimiento de medidas necesarias para su buena implementación.

- **Sector de telecomunicaciones competitivo**

No es posible participar de la globalización y ser competitivo si el país no posee un sector de telecomunicaciones desarrollado que permite hacer uso de los avances de la tecnología de la informática.

- **Proyectos emblemáticos, alto impacto y corto plazo**

Es bueno tener algunos proyectos que en el corto plazo se muestren como algo efectivo en la población, los mismos deben infundir credibilidad en sus miembros así como efectividad a sus requerimientos.

- **Alianzas con el Sector Privado, Entidades Internacionales y Sector Académico**

La participación de estos sectores debe darse desde el diseño de las estrategias y no deben dejar de participar pues son necesarios en lo que son sus fortalezas: la investigación, conocimiento de mejores prácticas, el desarrollo de sistemas y la operación de las tecnologías de la información y comunicaciones

La relación con estos sectores debe mantenerse siempre cuando esta sea provechosa, productiva y transparente.

- **Sensibilización de autoridades**

Sensibilización de autoridades del más alto nivel y de los encargados de las áreas de informática que juegan el papel de agentes de cambio.

Finalmente, contar con una Estrategia nacional, regional o local de Gobierno Electrónico es más que importante de tal forma de poder realizar el seguimiento del desarrollo de las estrategias, actividades y proyectos que conformarán en el mediano y corto plazo los compromisos a lograr en su desarrollo.

### 2.11 ESTRATEGIAS CLAVES

- **Acercamiento de los servicios.** Acercar los servicios de la Municipalidad a los ciudadanos y empresas mediante el uso de tecnologías de la Información y comunicaciones que permitan la innovación de prácticas que simplifiquen los procedimientos administrativos tradicionales, implementando proyectos e iniciativas de Gobierno Electrónico en beneficio del Distrito.

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- **Mejoramiento de Procesos.** Mejorar los procesos de la organización de tal forma de hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario para facilitar su informatización a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, considerando las expectativas y requerimientos del ciudadano así como criterios de optimización.
- **Infraestructura Tecnológica.** Promover y disponer de infraestructura informática y de telecomunicaciones adecuada para el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Gobierno Electrónico en particular, con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas en el Distrito.
- **Mejoramiento de Capacidades.** Generar capacidades en los estudiantes, población adulta, grupos vulnerables y personal de la Municipalidad en el uso de las TICs en sus procesos de aprendizaje y de capacitación para su inserción en la Sociedad de la Información y el Conocimiento en general y al Gobierno Electrónico en particular.



## 2.12 POLITICAS PUBLICAS RELATIVAS A LAS TICs

El gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios establece un conjunto de objetivos, decisiones y acciones a llevar a cabo en sus ámbitos:

- Políticas públicas respecto del Gobierno Electrónico.
- Políticas de acceso a las TIC.
- Políticas informáticas (Software Libre).
- Políticas de mejoramiento de capacidades humanas internas y externas.

La dimensión que corresponde al mejoramiento de las capacidades para tener acceso a las TIC es difícil de medirlo y solo podemos mencionar los esfuerzos que hacen los diversos sectores para contribuir a dicha mejora: el sector privado (microempresarios) son quienes más contribuyen a mejorar las capacidades a través de las cabinas públicas de Internet, se estima que existen más de 60 mil de ellas a nivel nacional, la sociedad civil (ONGs) a través de los denominados Telecentros que colaboran con las comunidades del ámbito rural para generar éstas capacidades, las Municipalidades que también mediante programas de las características de Muninet, permiten que las poblaciones, generalmente adulta, se inicien en estas lides, el Ministerio de Educación que ha entregado alrededor de 500 mil computadoras tipo OLPC a igual número de alumnos de zonas rurales, de igual manera han mejorado las capacidades de los docentes para que incorporen a las TIC dentro de su proceso de enseñanza, cosa en la que también colabora la empresa privada.

Es bueno también tener en cuenta el trabajo que realiza el Fondo de Inversión de las Telecomunicaciones, FITEI, en llevar infraestructura de telecomunicaciones a las zonas rurales del país a donde no llegan el sector privado con sus proveedores, entre estos proyectos tenemos a Internet Rural con el que se llega a 1050 áreas rurales, Banda ancha rural que beneficia a 3000 centros poblados rurales, Banda ancha par localidades aisladas que beneficia aproximadamente a 1.66 millones de habitantes de 3,852 localidades rurales aisladas, Servicio de Banda Ancha Rural Juliaca - Puerto Maldonado que beneficia a un total de 370 localidades y a más de 86 400 habitantes, Servicios de Telecomunicaciones Buenos Aires - Canchaque, Región Piura el PROYECTO podría atender a un total de 683 localidades, beneficiando a 317 250

## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

habitantes, Banda Ancha para el Desarrollo del Valle de los ríos Apurímac y Ene – VRAE y Camisea beneficiará a 311 localidades ubicadas en la zona del VRAE, Integración de las Áreas Rurales al Servicio Móvil que en sus tres componentes beneficiará a 1065 localidades 336 mil personas y finalmente el Proyecto "Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Desarrollo Integral de las Comunidades de Candarave", entre otros ya ejecutados.

### 2.13 EL INTERNET COMO MEDIO PARA LOGRAR EL GOBIERNO ELECTRONICO

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y especialmente el Internet, viene transformando las relaciones entre las personas y las organizaciones públicas y privadas, habiéndose convertido en el instrumento que mayormente facilita el acceso a la información y a los servicios del Estado, integrando las instituciones de la Administración Pública, dotando de transparencia a la gestión del Estado, permitiendo el intercambio fluido de información entre el Estado y el sector privado, sociedad civil y la ciudadanía.

Internet es el medio escogido por el gobierno para proveer a los ciudadanos de un nivel de acceso a la información gubernamental respecto a las acciones políticas, económicas o sociales. Es, a través de este medio, que la administración pública se inserta en el gobierno electrónico, entendido como un conjunto de estrategias cuya finalidad es promover la eficiencia y eficacia gubernamental, así como acercar a la ciudadanía a los servicios gubernamentales y dotarla de información mediante la creación de páginas electrónicas que son consultadas vía internet.

A través del gobierno electrónico, cualquier ciudadano, independientemente del lugar donde se encuentre, puede tener acceso a la información publicada por las Administraciones Públicas del país, al acceder a la página Web correspondiente y conocer la información pública que ese sector o dependencia realiza y ofrece.

Estos instrumentos han permitido que la sociedad en su conjunto pueda acceder a una serie de servicios, trámites e información clasificada y ordenada desde un mismo sitio, a cualquier hora y lugar, a un bajo costo.

Es importante recalcar no obstante que aunque el Internet ha desempeñado un papel muy importante como un medio que facilita el acceso e intercambio de información y datos, la sociedad de la información y el gobierno electrónico no se encuentran limitados a este, sino que presentan un ámbito de aplicación mucho más amplio

### 2.14 DEFINICION DE METAS

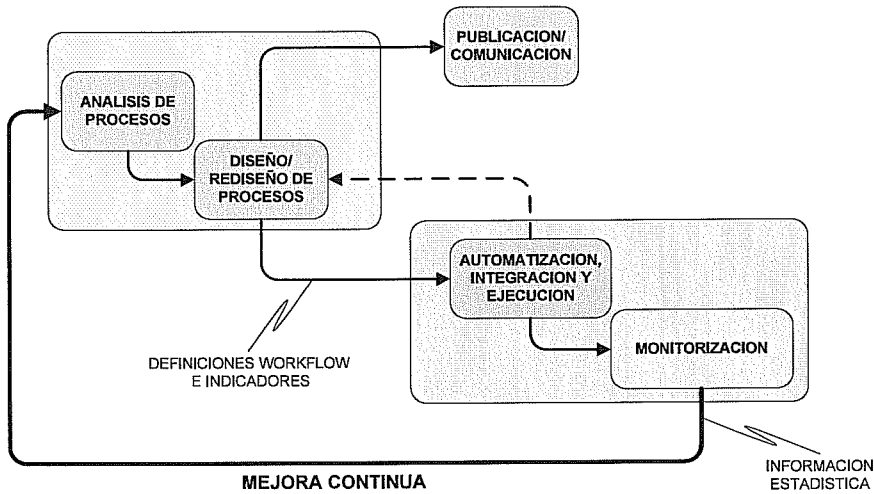
Para establecer metas claras, de fácil entendimiento y de viable ejecución para la implementación de Gobierno Electrónico debemos conocer antes lo siguiente:

- Desde un punto de vista tecnológico, el Gobierno Electrónico es la capacidad que ofrecen las TIC para desarrollar y ofrecer información y servicios públicos a través de medios telemáticos, habitualmente Internet.
- Para el Gobierno, el Gobierno Electrónico es el medio para modernizar la gestión pública a través de las TIC, en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia, y más agilidad. En definitiva, una mejor prestación de servicios al país en su conjunto.

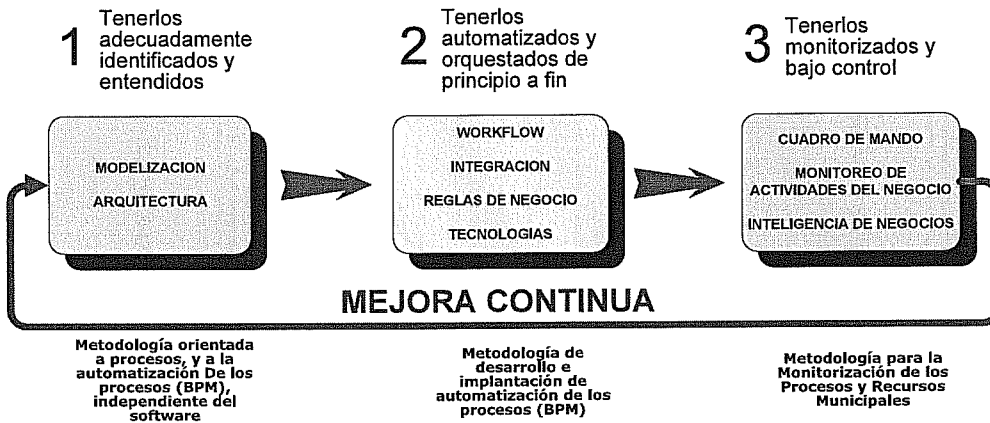
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- Para los usuarios del Gobierno Electrónico, es la oportunidad para acceder y participar activamente en los servicios públicos, de forma más flexible y sin acudir a las dependencias del Estado. También significa más información, más puntual y a cualquier hora.
- No es lo mismo Gestión de procesos que Gestión por Procesos

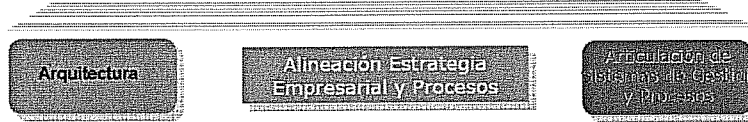
## CICLO DE VIDA DE LOS PROCESOS



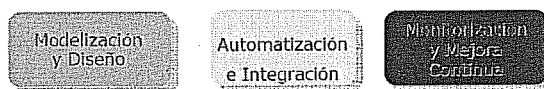
## GESTION DE PROCESOS



## Gestión por Procesos



## Gestión de Procesos



Técnicas y Metodologías

Tecnologías

Conocimiento y cultura BPM

Arquitectura Tecnológica

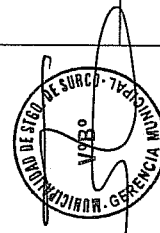
Gestión del Cambio

Organización (Transformación)

Fuente: Club BPM – Business Process Management

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

| PROBLEMAS                        | Poca capacidad de gestion administrativa y planeamiento estrategico       |   | Falta de integracion de los sistemas  | Deficiente relacion entre el municipio y el vecino   |  | Arquitectura de comunicacion inadecuada  | No renovacion de equipos     |
|----------------------------------|---|---|---|--|--|--|------------------------------|
|                                  | Poca transparencia en las acciones  | Poca capacidad de gestion administrativa y planeamiento estrategico   |   | REDUCIR LA DURACION DE LOS TRAMITES  | AJUSTAR EL COSTO DE LOS TRAMITES   |  |                              |
| METAS ESTRATEGICAS Y/O OBJETIVOS | MEJORAR LOS PROCESOS DE PLANEAMIENTO Y DE TOMA DE DECISIONES              | MEJORAR LA ORGANIZACION MUNICIPAL   | MEJORAR LA CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION   | REDUCIR LA DURACION DE LOS TRAMITES  | AJUSTAR EL COSTO DE LOS TRAMITES   | EXTENDER LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD   |                              |
| BENEFICIARIOS                    | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO  | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO  | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS  | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS   | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS   | SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS   |                              |
| REINGENIERIA                     | REINGENIERIA DE INFORMACION   | Permite uniformizar, estandarizar y detectar la informacion comun a todas las Unidades organicas  | Permite detectar y eliminar la informacion redundante e inconsistentes  | Permite reducir la cantidad o complejidad de los requisitos requeridos para un trámite y por lo tanto, la duracion del mismo | Permite optimizar los costos de almacenamiento (físico y virtual) y verificación de la documentacion del trámite   | Permite establecer las relaciones entre la informacion de las Unidades Organicas y sus diferentes instancias locales (punta sal, jockey plaza, etc) para favorecer el acceso a los servicios sin tener que acudir obligatoriamente a las instalaciones centrales (Pal 1 y Pal 2) |                              |
|                                  | REINGENIERIA DE PROCESOS  | Permite detectar los puntos de integración y eliminar posibles conflictos en las operaciones de la Municipalidad                                | Permite detectar y corregir las operaciones que aportan informacion incompleta o innecesaria                              | Permite la integración de los procesos y la eliminacion de cuellos de botella, actividades repetitivas.                      | Permite reducir la complejidad de los trámites y ajustar los costos de ejecución a la nueva metodología de costeo ABC  | Permite llevar los procesos a lugares remotos del distrito, mas cerca de los beneficiarios   |                              |
|                                  | REINGENIERIA NORMATIVA  | Permite detectar y eliminar las inconsistencias legales así como definir con exactitud las competencias y responsabilidades de la Municipalidad | Permite establecer los recursos legales para pedir rectificación en caso de error o eliminación de informacion incorrecta | Permite identificar y adecuar los plazos de respuesta establecidos en la ley   | Permite establecer mecanismos flexibles para fijar el valor de un trámite sin requerir largos procesos legales de acuerdo a lo señalado en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa |  |                              |
| RESULTADOS                       | Mejorar la capacidad de gestion administrativa y planeamiento estrategico | Mejorar la transparencia en las acciones  | Sistemas de gestion integrados  | Integracion del vecino a la municipalidad  | Integracion del vecino a la municipalidad  | Acceso publico a internet  | Soporte informatico adecuado |



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

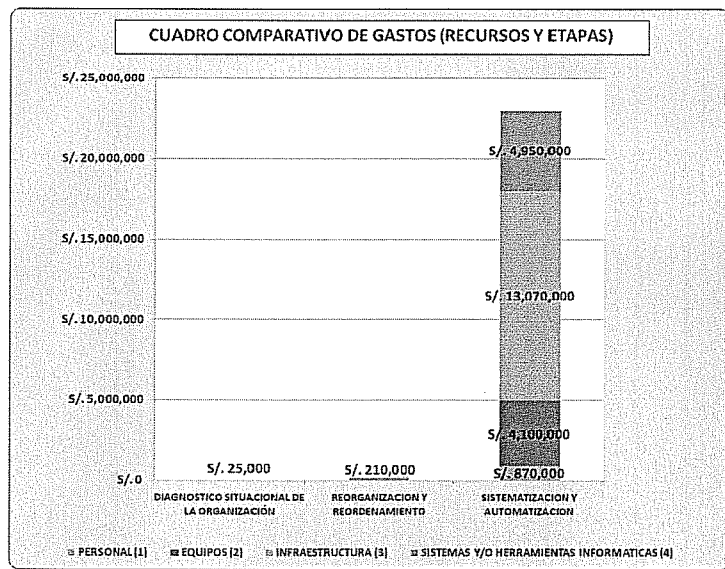
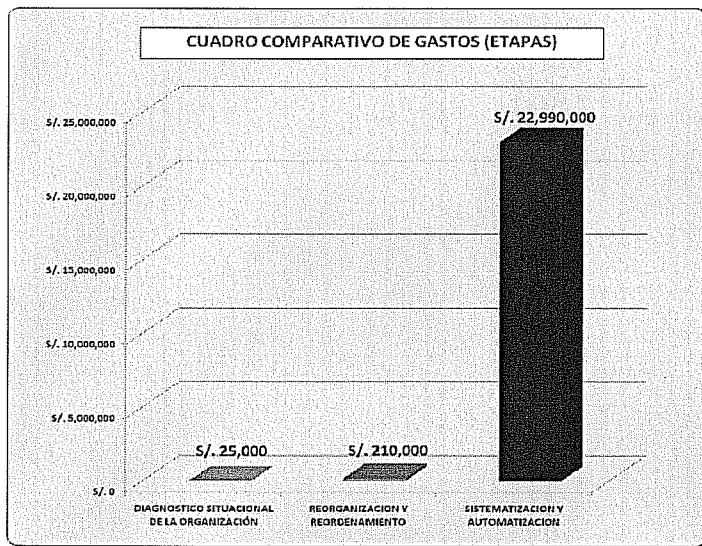
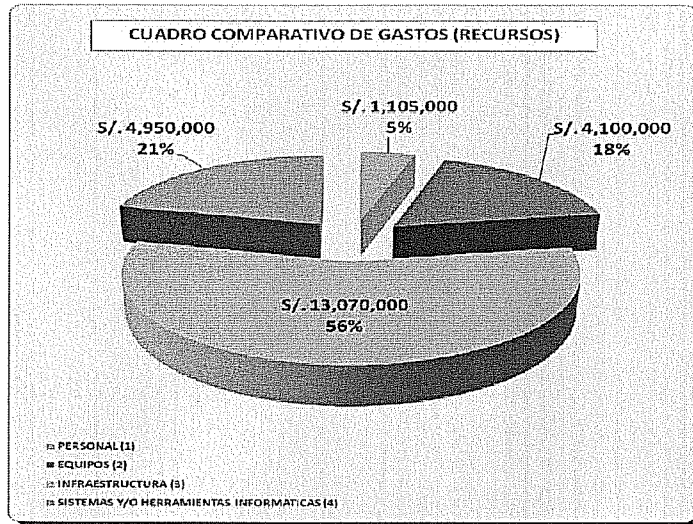
## 2.15 RECURSOS Y PRESUPUESTO

Para la Implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Santiago de Surco, se identificaron 4 recursos a necesitar y presupuestar, los cuales son los siguientes:

- Personal
- Equipos
- Infraestructura
- Sistemas y/o herramientas informáticas

| ACTIVIDADES A REALIZAR   | RECURSOS (MARCAR CON "X" SI SE REQUIERE RECURSOS ADICIONALES A LOS ASIGNADOS) |                      |                       |  | PRESUPUESTO DE GASTOS **<br>(1)+(2)+(3)+(4) |
|--|---|----------------------|-----------------------|--|---|
|  | PERSONAL<br>(1)   | EQUIPOS (2)          | INFRAESTRUCTURA (3)   | SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS INFORMATICAS (4) |   |
| <b>1.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>   | S/. 25,000  |                      |                       |  | S/. 25,000                                  |
| 1.1.1. ANALISIS DE LOS DOCUMENTOS DE GESTION   |   |                      |                       |  |   |
| 1.1.2. ANALISIS DE INTERRELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |   |                      |                       |  |   |
| 1.1.3. ANALISIS DE LA NORMATIVIDAD GENERAL Y SECTORIAL VIGENTE   |   |                      |                       |  |   |
| 1.1.4. IDENTIFICACION Y ELABORACION DEL MAPA DE PROCESOS   |   |                      |                       |  |   |
| <b>1.2. REORGANIZACION Y REORDENAMIENTO</b>  | S/. 210,000.00  |                      |                       |  | S/. 210,000                                 |
| 1.2.1. ELABORACION Y/O MODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS DE GESTION (MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACION DE PROCESOS)               |   |                      |                       |  |   |
| 1.2.2. ANALISIS DE REQUERIMIENTOS DE IMPLEMENTACION DE LOS DOCUMENTOS DE GESTION   |   |                      |                       |  |   |
| <b>1.3. SISTEMATIZACION Y AUTOMATIZACION</b>   |   |                      |                       |  |   |
| 1.3.1. IMPLEMENTACION DE LA ARQUITECTURA DE COMUNICACIONES   | S/. 60,000  |                      | S/. 10,000,000        | S/. 500,000                                | S/. 10,560,000                              |
| 1.3.2. RENOVACION DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE LA MUNICIPALIDAD   | S/. 60,000  | S/. 3,800,000        | S/. 700,000           | S/. 1,000,000                              | S/. 5,560,000                               |
| 1.3.3. IMPLEMENTACION DE LA ARQUITECTURA DE SOFTWARE   | S/. 300,000   | S/. 50,000           | S/. 120,000           | S/. 150,000                                | S/. 620,000                                 |
| 1.3.4. DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION PRIMARIOS (SISTEMATIZACION DE PROCESOS) | S/. 250,000   | S/. 200,000          | S/. 2,000,000         | S/. 3,300,000                              | S/. 5,750,000                               |
| 1.3.5. INTEGRACION DE BASE DE DATOS Y DE LOS SISTEMAS  | S/. 200,000   | S/. 50,000           | S/. 250,000           |  | S/. 500,000                                 |
|  | <b>S/. 1,105,000</b>  | <b>S/. 4,100,000</b> | <b>S/. 13,070,000</b> | <b>S/. 4,950,000</b>                       | <b>S/. 23,225,000</b>                       |

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

| INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS               |   |          |                          |
|---|---|----------|--------------------------|
| DESCRIPCION                             |   | CANTIDAD | C.TOTAL                  |
| Interconexion de Locales                | BackBone                                    | 1        | S/. 10,000,000.00        |
| Infraestructura de Servidores           | Servidor Base de Datos                      | 3        | S/. 2,300,000.00         |
|   | Storage Base de Datos                       | 1        |                          |
|   | Servidor Gestor Backup                      | 1        |                          |
|   | Servidor Aplicaciones                       | 7        |                          |
|   | Librería Tape Backup                        | 1        |                          |
| Infraestructura de Comunicaciones       | Servidor de Voz                             | 2        | S/. 1,400,000.00         |
|   | Servidor para Centro de Contactos           | 1        |                          |
|   | Servidor de Mensajería Integrada            | 1        |                          |
|   | Equipo de Comunicación – Modelo 1           | 2        |                          |
|   | Equipo de Comunicación – Modelo 2           | 1        |                          |
|   | Equipo de Comunicación – Modelo 3           | 8        |                          |
|   | Equipo de Conmutación                       | 3        |                          |
|   | Terminal Teléfono IP (Gerencial)            | 40       |                          |
|   | Terminal Teléfono IP (Administrativo)       | 60       |                          |
|   | Sistema Administrador de Gastos Telefónicos | 1        |                          |
| Equipos Inalambricos                    | 10  |          |                          |
| Equipos                                 | Computadoras                                | 215      | S/. 1,300,000.00         |
|   | Portátiles                                  | 20       |                          |
|   | Impresoras Departamentales                  | 15       |                          |
|   | Kiosko multimedia                           | 5        |                          |
|   | Cajero cobrador                             | 2        |                          |
|   | Repuestos                                   | 2 Lotes  |                          |
| Acondicionamiento                       | Sistema de Protección y Autonomía eléctrica | 4        | S/. 1,200,000.00         |
|   | Sistema de Aire acondicionado de precisión  | 1        |                          |
|   | Sistema de Alertas                          | 2        |                          |
|   | Sistema de Aire Acondicionado Ambiental     | 4        |                          |
| Licencias                               | Base de datos                               | Pqte     | S/. 1,150,000.00         |
|   | Aplicaciones                                | Pqte     |                          |
|   | Sistemas Operativos                         | Pqte     |                          |
|   | Herramientas de seguridad corporativa       | Pqte     |                          |
|   | Monitoreo de infraestructuras               | Pqte     |                          |
|   | Correo Electronico                          | Pqte     |                          |
| <b>SUB TOTAL</b>                        |   |          | <b>S/. 17,350,000.00</b> |
| SISTEMAS INTEGRADOS                     |   |          |                          |
| DESCRIPCION                             |   | C.TOTAL  |                          |
| Sistemas y/o Herramientas de Desarrollo | Gestion Documental                          |          | S/. 25,000.00            |
|   | Certificados digitales                      |          | S/. 15,465.24            |
|   | Firmas digitales                            |          | S/. 53,450.04            |
|   | BPM (Integracion de Sistemas)               |          | S/. 1,800,000.00         |
|   | SOA   |          | S/. 1,786,000.00         |
|   | Filomatico                                  |          | S/. 90,231.75            |
|   | GIS   |          | S/. 1,000,000.00         |
| <b>SUB TOTAL</b>                        |   |          | <b>S/. 4,770,147.03</b>  |
| <b>TOTAL</b>                            |   |          | <b>S/. 22,120,147.03</b> |





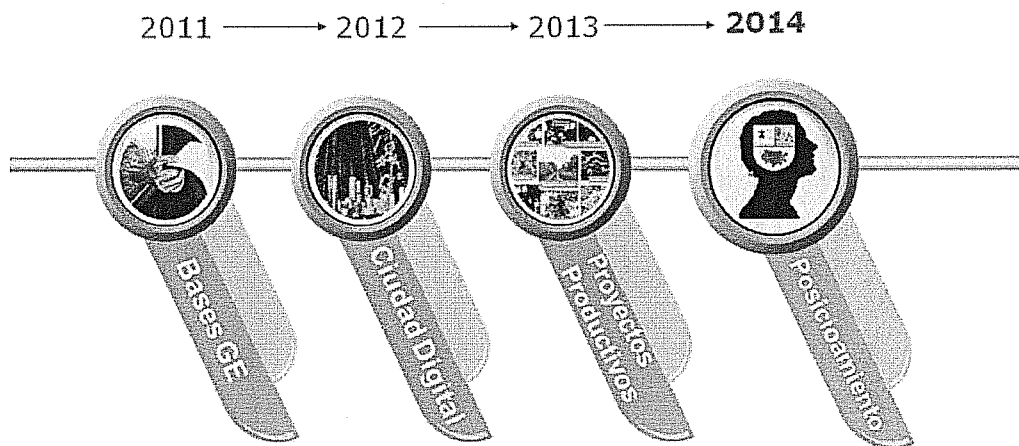
## 2.16 ADOPCION DE ESTANDARES

Los estándares a adoptar por la Municipalidad de Santiago de Surco para la Implementación de Gobierno Electrónico son los señalados por la ONGEI como son:

- Estándares para desarrollo de software
- Estándares de interoperabilidad.
- Estándares de seguridad de la información (NTP-ISO/IEC 17799:2007)

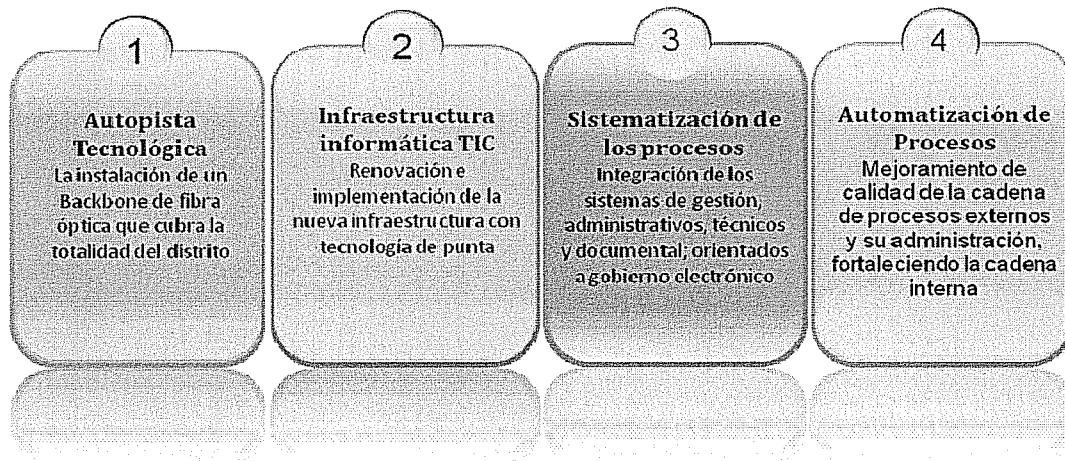
## 2.17 PLAN DE ACCION

Para cumplir las metas establecidas se estableció el siguiente Plan de Acción que agrupa dependiendo del año los objetivos a cumplir:



La Gerencia de Sistemas y Procesos el 18 de Enero del 2011 elaboro el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011 – 2014. Considerando las siguientes acciones:

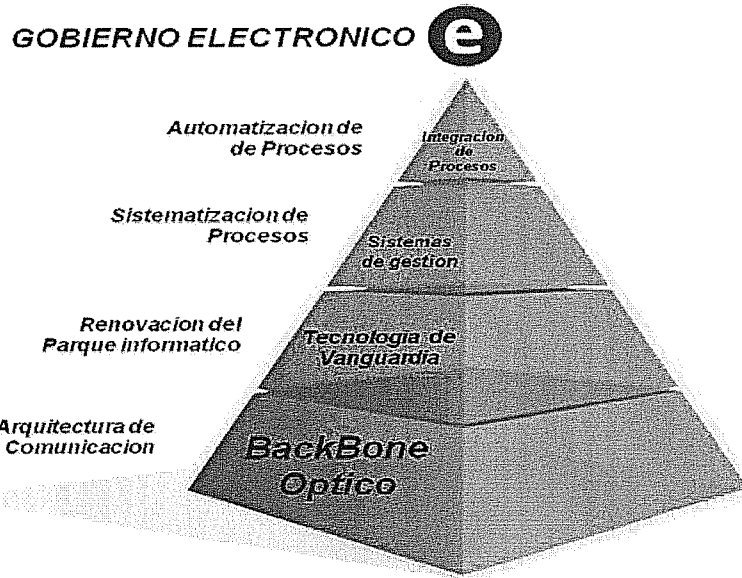
- Autopista Tecnológica
- Infraestructura Informática TIC
- Sistematización de los Procesos
- Automatización de Procesos.



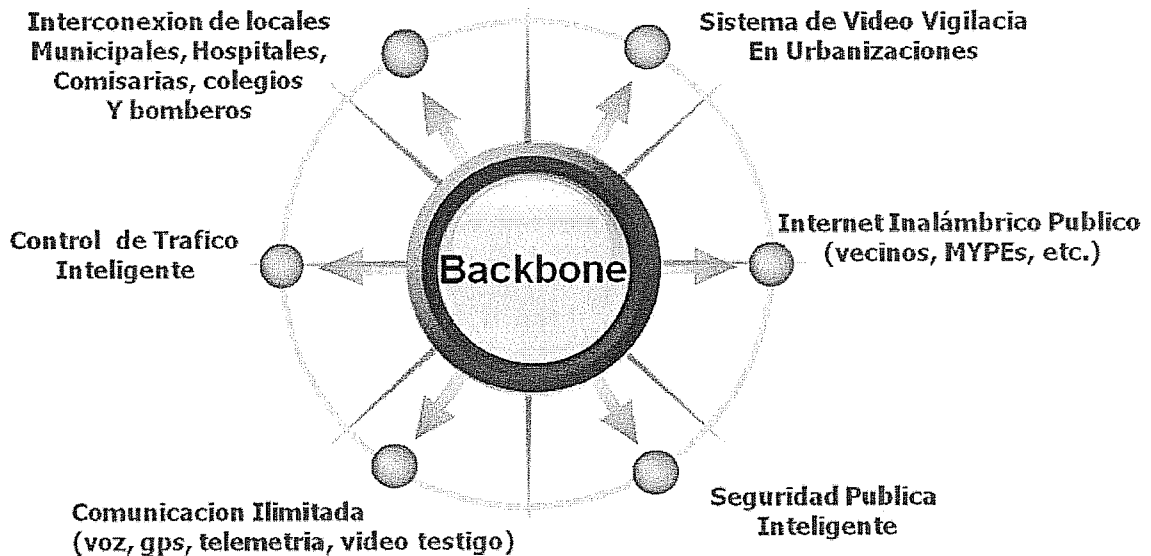
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

Las cuales se realizan de manera paralela, no secuencial y que trabajándose ordenadamente son la base del Gobierno Electrónico.

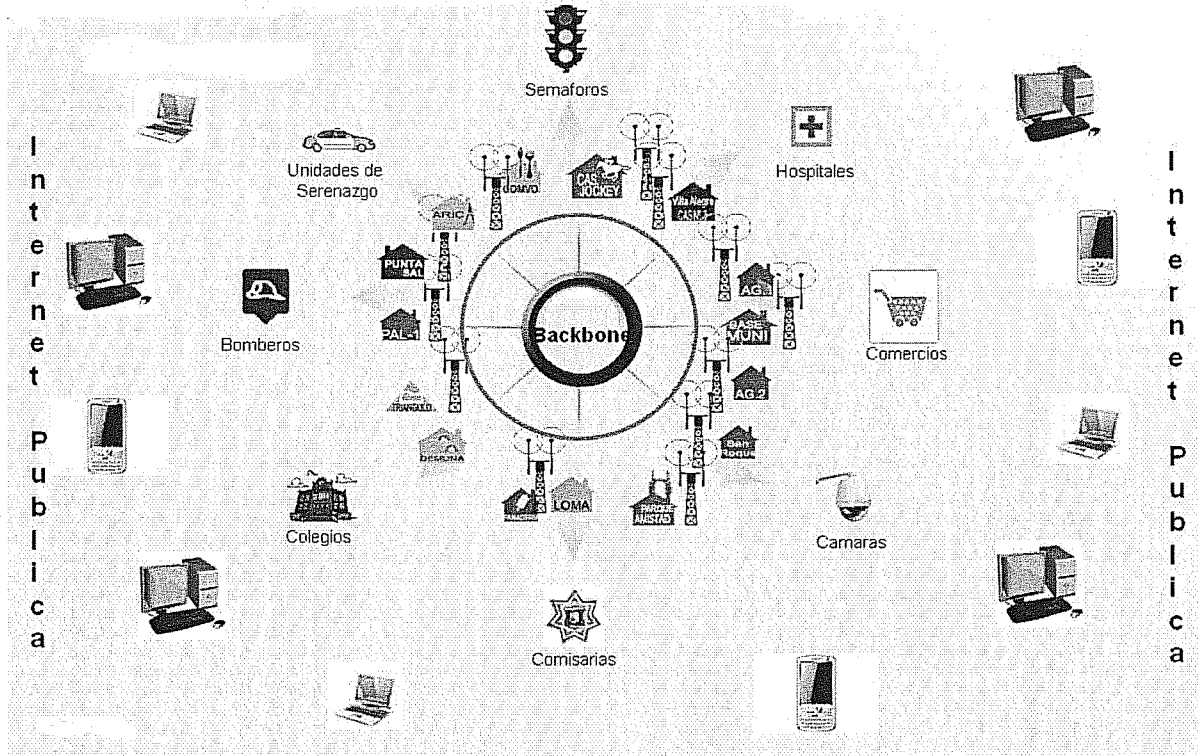
Es importante mencionar que tanto la actividad 1 (Autopista Tecnológica) y la actividad 2 (Infraestructura informática TIC), requiere una atención especial y urgente, debido principalmente a que no se renuevan equipos desde el año 2005 y la mayoría (90%) se encuentra fuera de vigencia debido a que los fabricantes ya declararon esos equipos como equipos obsoletos y discontinuados.



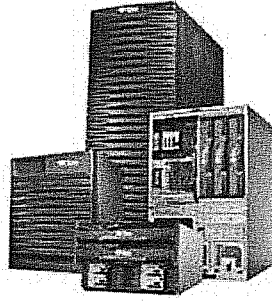
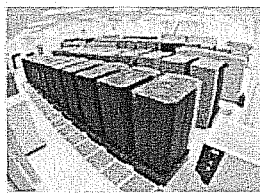
**Autopista Tecnológica:** Arquitectura de comunicaciones a través de un Backbone óptico de fibra.



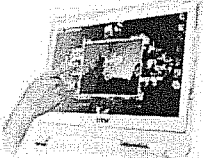
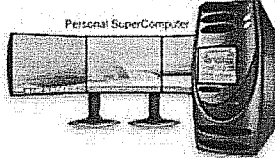
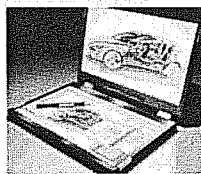
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO



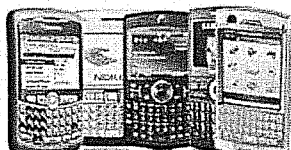
**Infraestructura tecnológica TIC: Renovación del parque informático con tecnología de vanguardia**



**SERVIDORES**



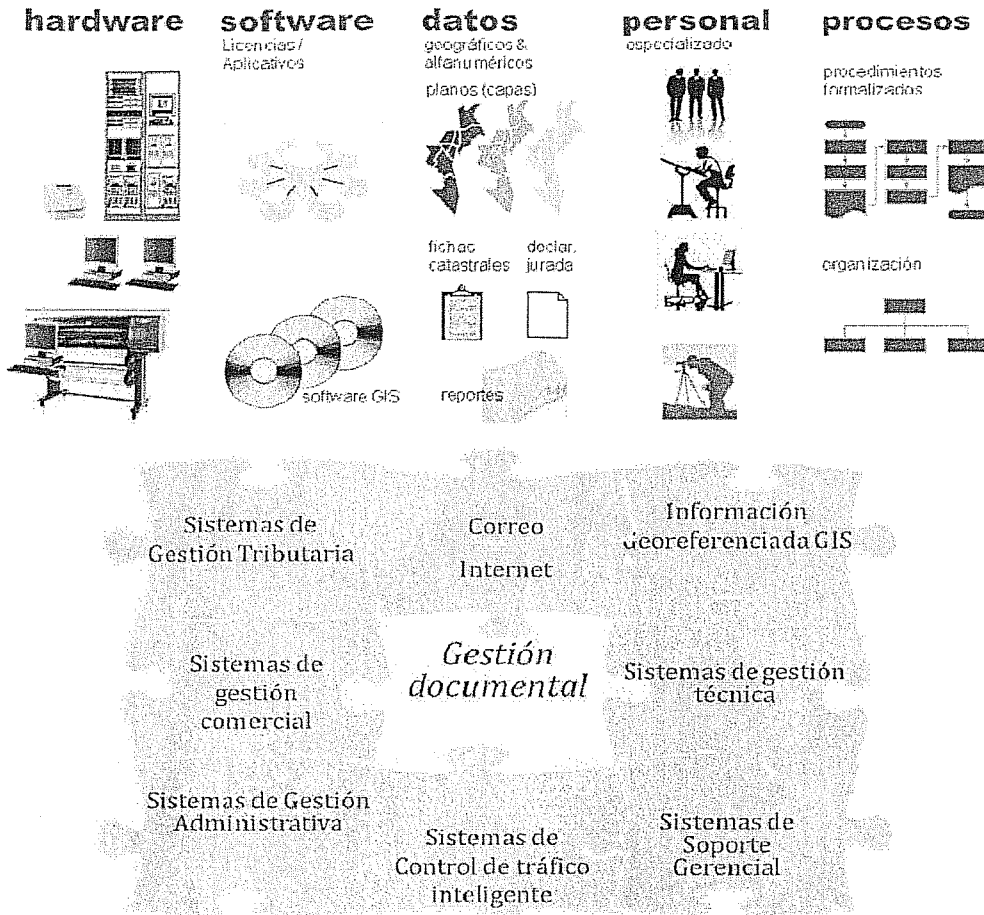
**EQUIPOS DE COMPUTO**



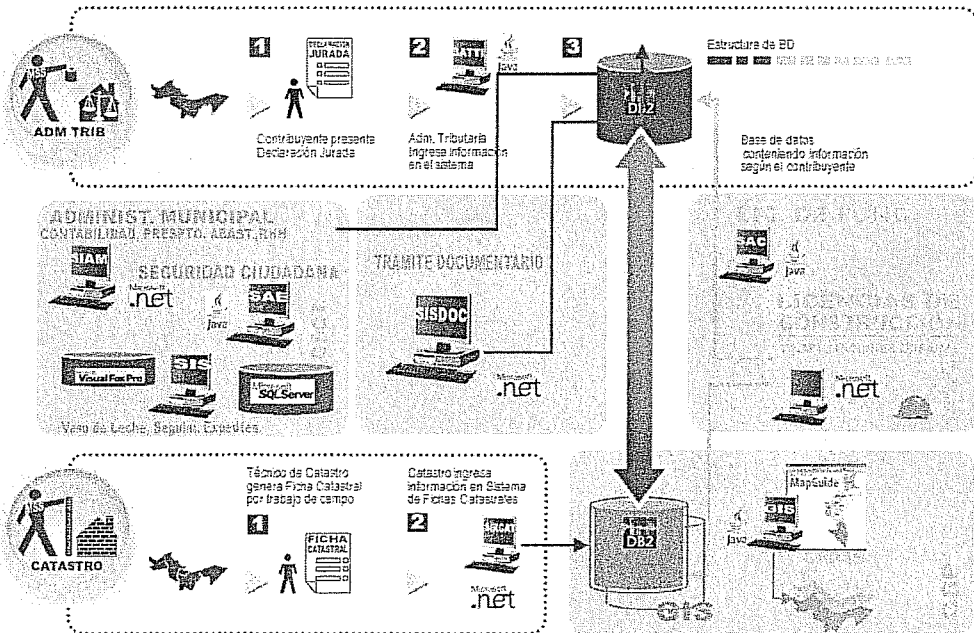
**EQUIPOS DE COMUNICACIONES**

# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## Sistematización de los procesos: Mejoramiento y optimización de procesos e Integración de los sistemas



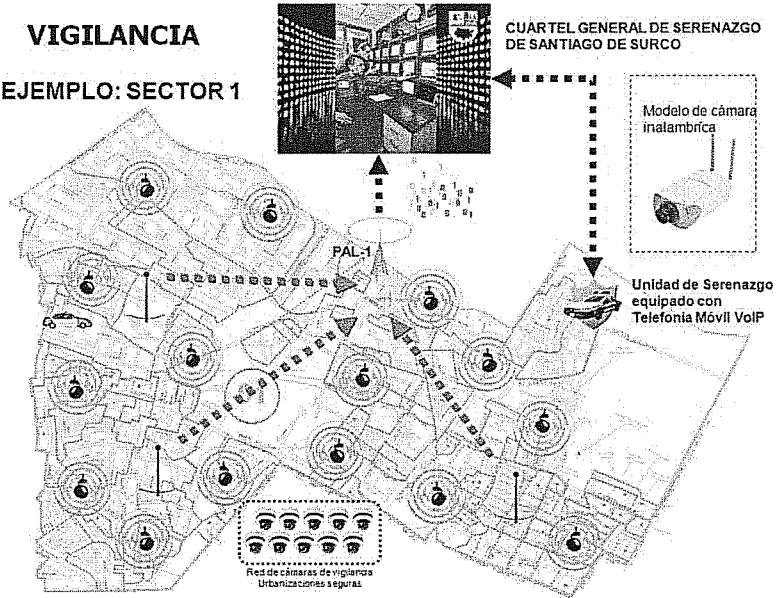
## Automatización de procesos: Integración y automatización de procesos



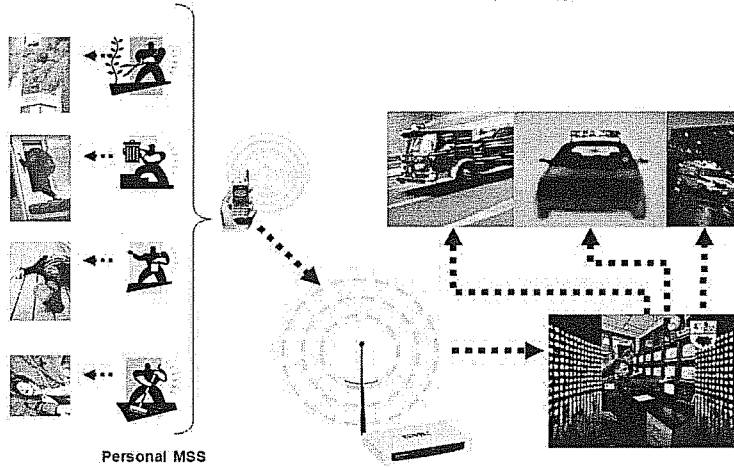
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## VIGILANCIA

EJEMPLO: SECTOR 1

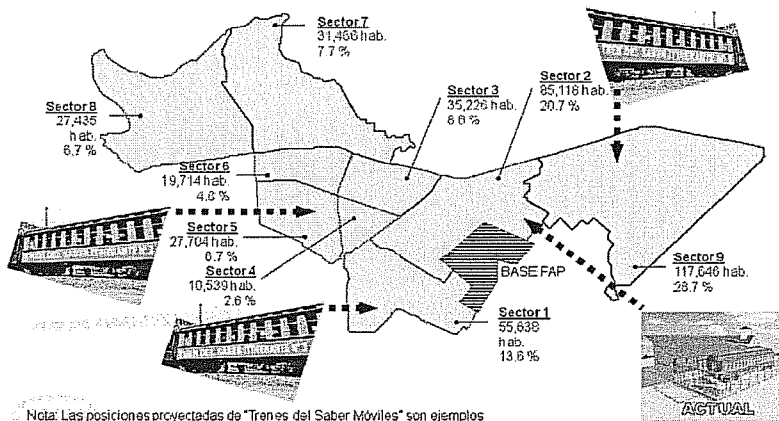


## PERSONAL MSS PARTICIPA EN SEGURIDAD CIUDADANA CON TELEFONÍA MÓVIL (VoIP)



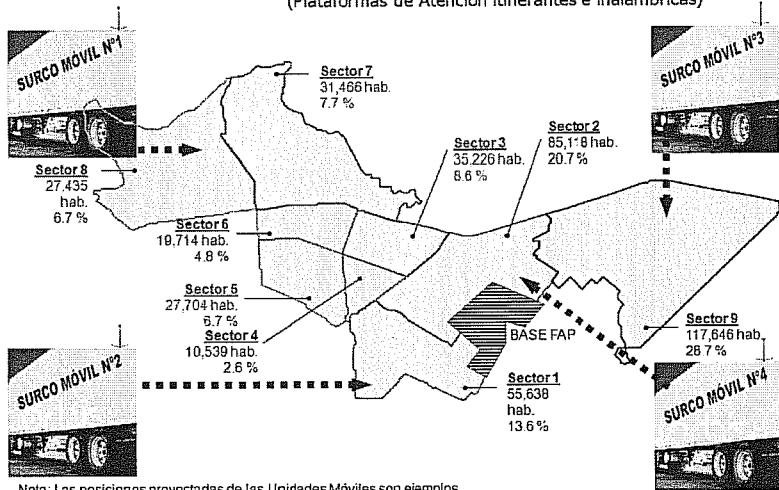
## "Tren del Saber Móvil"

(Cabinas internet municipales itinerantes e inalámbricas)



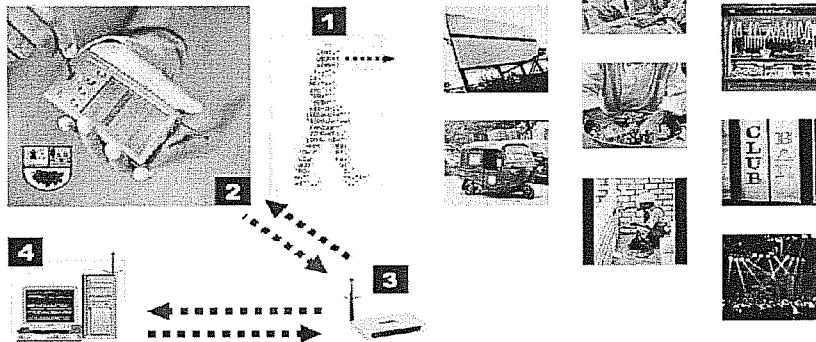
**"Flota Surco Móvil - Inalámbrica"**

(Plataformas de Atención itinerantes e inalámbricas)

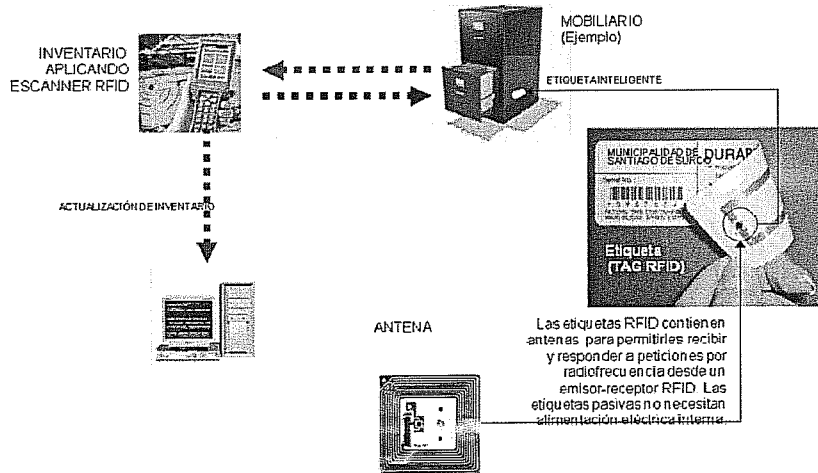


Nota: Las posiciones proyectadas de las Unidades Móviles son ejemplos

**Fiscalización Inalámbrica**



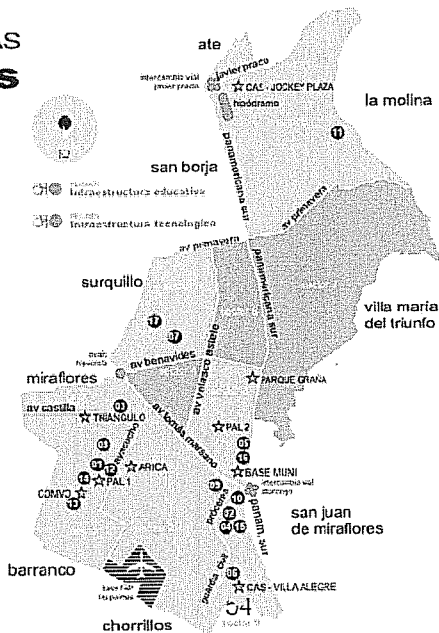
**Control de Activos Fijos aplicando Identificación por Radiofrecuencia (RFID)**



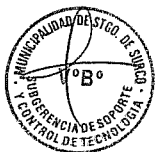
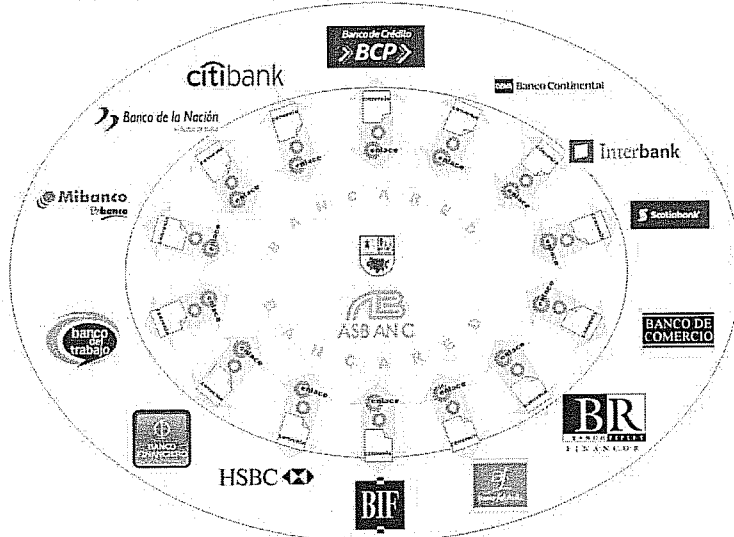
# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

## INSTITUCIONES EDUCATIVAS interconectadas

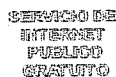
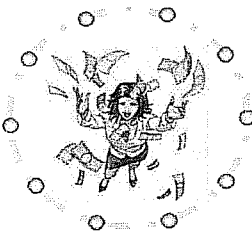
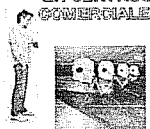
- 01 I.E. Nº 0086 – Nuestra Señora del Carmen
- 02 I.E. Nº 0087 – Los Piéceres
- 03 I.E. Nº 0536 – Amiguitos de Jesús
- 04 I.E. Nº 0555 – Inmaculada Concepción
- 05 I.E. Nº 0557 – Víctor Raúl Haya de la Torre
- 06 I.E. Nº 0593 – Luis Felipe de las Casas Givier
- 07 I.E. Nº 6043 – Reino de Suecia
- 08 I.E. Nº 6044 – Jorge Chávez
- 09 I.E. Nº 6047 – José María Arguedas
- 10 I.E. Nº 6002 – Los Piéceres de Surco
- 11 I.E. Nº 6087 – Pablo María Guzmán
- 12 I.E. Nº 7058 – María de Fátima
- 13 I.E. Nº 7065 – José Antonio Encinas Franco
- 14 I.E. Nº 7068 – Abraham Roldán Poma
- 15 I.E. Nº 7086 – Los Precursores
- 16 I.E. Nº 7087 – Santiago de Surco
- 17 I.E. Nº – Victoria Barcia Bonifatti



## Interconexión con Entidades Bancarias

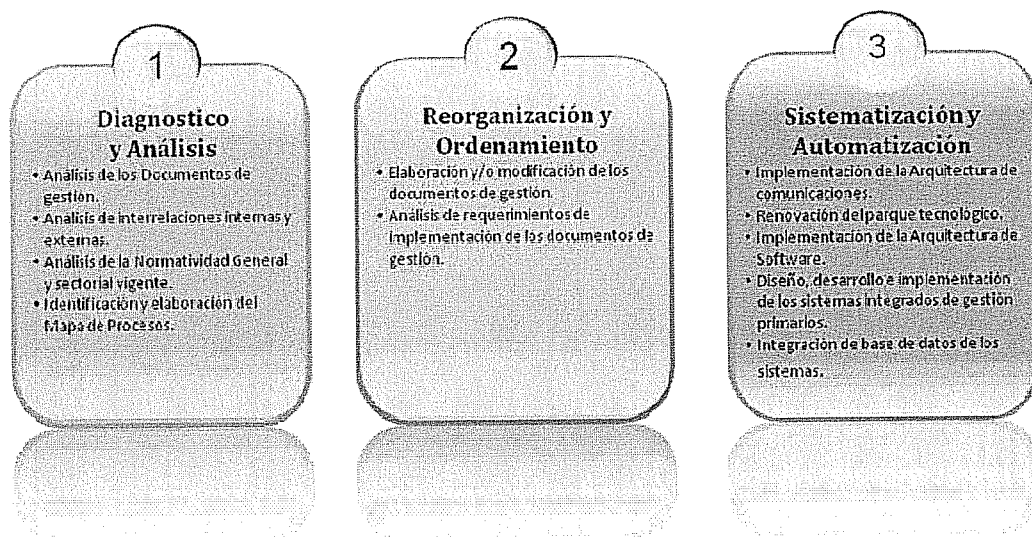


## Integración Municipio - Vecino (Posicionamiento)



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

A fin de cumplir con las actividades propuestas, la Gerencia de Sistemas y Procesos elaboro el siguiente cronograma de actividades:



| ETAPAS                           | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------------------|------|------|------|------|
| INICIO DE PROYECTO               |      |      |      |      |
| DIAGNOSTICO Y ANALISIS           |      |      |      |      |
| REORGANIZACION Y REORDENAMIENTO  |      |      |      |      |
| SISTEMATIZACION Y AUTOMATIZACION |      |      |      |      |
| SEGUIMIENTO Y CONTROL            |      |      |      |      |

| ETAPAS                           | AÑO 2011 |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |          |
|----------------------------------|----------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|----------|
|                                  | ENERO    | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICEMBRE |
| INICIO DE PROYECTO               |          |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |          |
| DIAGNOSTICO Y ANALISIS           |          |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |          |
| REORGANIZACION Y REORDENAMIENTO  |          |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |          |
| SISTEMATIZACION Y AUTOMATIZACION |          |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |          |
| SEGUIMIENTO Y CONTROL            |          |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |          |

## MATRIZ DE OBJETIVOS Y METAS

Los objetivos y/o metas, son compromisos que en el marco del Gobierno Electrónico asumen las distintas entidades para lograr su consecución en cierto tiempo. Dependiendo del tiempo que se fije para lograr la meta, se determinará si ésta se establecerá para el corto o largo plazo.

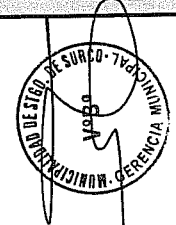
Generalmente las metas de la organización cumplen tres funciones principales:

1. Establecer el estadio futuro y deseado que la organización quiere alcanzar, por lo que se constituyen principios generales que deben seguir los miembros de la organización.
2. Proporcionar una lógica o razón fundamental para la existencia de la organización.
3. Proporcionar un conjunto de estándares con los que se puede contrastar el rendimiento organizativo.



# PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

| PROBLEMAS                        | Poca capacidad de gestion administrativa y planeamiento estrategico   | Deficiente relacion entre el municipio y el vecino  | Poca transparencia en las acciones  | Falta de integracion de los sistemas  | Arquitectura de comunicacion inadecuada  | No renovacion de equipos   |
|----------------------------------|---|---|---|---|--|--|
| METAS ESTRATEGICAS Y/O OBJETIVOS | MEJORAR LA ORGANIZACION DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL<br>MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO  | REDUCIR LA DURACION DE LOS TRAMITES<br>MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS   | AJUSTAR EL COSTO DE LOS TRAMITES<br>MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS  | MEJORAR LA CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION<br>MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS   | EXTENDER LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD   | SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS   |
| BENEFICIARIOS                    | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO  | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS  | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS  | MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS  | SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS   | SECTOR PRIVADO Y VECINOS O ADMINISTRADOS   |
| PRODUCTOS                        | 1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACION<br>2. MAPA DE PROCESOS<br>3. PLAN DE NEGOCIO INSTITUCIONAL<br>4. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL     | 1. REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES (ROF)<br>2. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (MAPRO)<br>3. TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA)<br>4. REQUERIMIENTOS IDENTIFICADOS DE PERSONAL, DE INFRAESTRUCTURA FISICA, DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA, DE MODIFICACION Y/O ELABORACION DE NORMATIVA, DIRECTIVAS, GUÍAS, ETC) | DOCUMENTO APROBADO  | 1. BASES DE DATOS<br>2. SISTEMAS DE TRAMITES<br>3. APLICACIONES Y FORMATA<br>4. HERRAMIENTAS DE DESARROLLO<br>5. HERRAMIENTAS DE GESTION ADMINISTRATIVA (PRESUPUESTO, WORKFLOW, REPORTES)<br>6. HERRAMIENTAS DE TESORERIA (ABASTECIMIENTO, ETC) | 1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DOCUMENTAL<br>2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION TECNICA (GASTRO, GIS, LICENCIAS, ETC)<br>3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA (PRESUPUESTO, WORKFLOW, REPORTES, ETC)   | 1. SERVIDORES<br>2. EQUIPOS DE COMUNICACION<br>3. EQUIPOS DE COMPUTO (PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORIA) |
| UNIDAD DE MEDIDA                 | INFORME TECNICO ELABORADO   | DOCUMENTO APROBADO  |   | ARQUITECTURA IMPLEMENTADA (% de avance)   | ARQUITECTURA IMPLEMENTADA (% de avance)  | EQUIPOS RENOVADOS (% de renovacion)  |
| REINGENIERIA DE INFORMACION      | Permite uniformizar, estandarizar y detectar la informacion comun a todas las Unidades organicas  | Permite reducir la cantidad o complejidad de los requisitos requeridos para un trámite y por lo tanto, la duración del mismo  | Permite optimizar los costos de almacenamiento (físico y virtual) y verificación de la documentación del trámite  | Permite detectar y eliminar la informacion redundante e inconsistentes  | Permite establecer las relaciones entre la informacion de las Unidades Organicas y sus diferentes instancias locales (punta sal, jockey plaza, etc) para favorecer el acceso a los servicios sin tener que acudir obligatoriamente a las instalaciones centrales (Pal 1 y Pal 2) |  |
| REINGENIERIA DE PROCESOS         | Permite detectar los puntos de integracion y eliminar posibles conflictos en las operaciones de la Municipalidad                                | Permite la integracion de los procesos y la eliminacion de cuellos de botella, actividades innecesarias o repetitivas.  | Permite reducir la complejidad de los trámites y ajustar los costos de ejecución a la nueva metodología de costo ABC  | Permite detectar y corregir las operaciones que aportan informacion incompleta o innecesaria  | Permite llevar los procesos a lugares remotos del distrito, mas cerca de los beneficiarios   |  |
| REINGENIERIA NORMATIVA           | Permite detectar y eliminar las inconsistencias legales así como definir con exactitud las competencias y responsabilidades de la Municipalidad | Permite identificar y adecuar los plazos de respuesta establecidos en la ley  | Permite establecer mecanismos flexibles para requerir largos procesos legales de acuerdo a lo señalado en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa | Permite establecer los recursos legales para pedir rectificación en caso de error o eliminación de informacion incorrecta   |  |  |
| RESULTADOS                       | Mejorar la capacidad de gestion administrativa y planeamiento estrategico   | Integracion del vecino a la municipalidad   | Mejorar la transparencia en las acciones  | Sistemas de gestion integrados  | Acceso publico a internet  | Soporte informatico adecuado   |



## 2.18 SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Para lograr que el proyecto y las iniciativas de implementación del gobierno electrónico logren ser satisfactoriamente implementados, la Municipalidad de Santiago de Surco evaluará el Plan de Acción en su Plan Operativo Inicial y a través de la metodología BPM, aplicando el uso de fichas y el tablero de Gestión donde participaran todos los niveles desde los directamente responsables del mismo hasta la alta dirección.

El seguimiento consistirá en el análisis y recopilación sistemáticos de información a medida que avanza el proyecto, siendo su objetivo el mejorar la eficacia y efectividad del mismo en base a metas establecidas y actividades planificadas durante las distintas fases del trabajo de planificación.

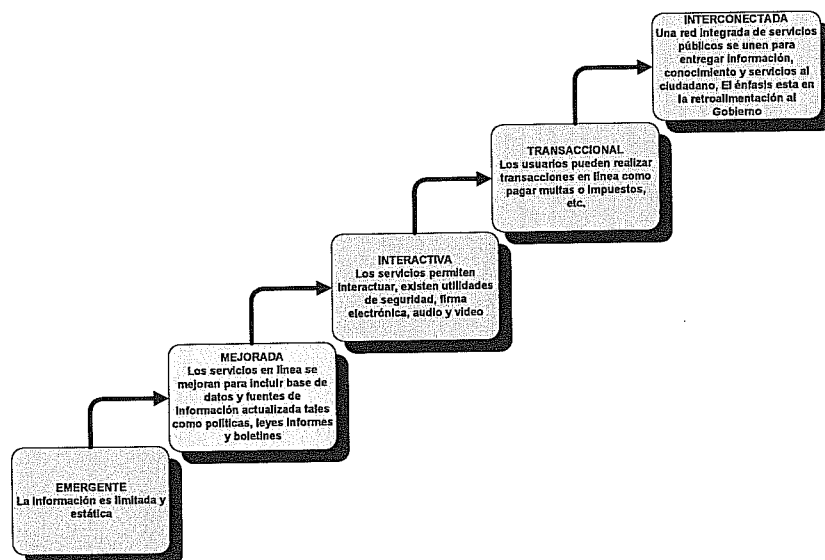
La evaluación consistirá en la comparación de los impactos reales del proyecto con los planes estratégicos acordados.



## III. CONCLUSIONES

De lo antes mencionado se concluye lo siguiente:

- El Gobierno Electrónico es una propuesta de sistemas integrados, diseñados para una vida útil de larga duración, con un conjunto de tecnologías de punta destinadas a minimizar el impacto de los cambios institucionales y a proveer un servicio a lo ancho y largo del Distrito.
- Una de las principales conclusiones a destacar es la verificación que en muchos Unidades Orgánicas de la Municipalidad, están intentando ofrecer servicios por internet no por iniciativa propia, sino por mandato del Alcalde, razón por la cual lo realizan de forma poco estratégica.
- Reducido número de funcionarios y El Alcalde conocen la importancia de la aplicación de Gobierno Electrónico en los servicios que brinda la Municipalidad.
- Reducido número de funcionarios y El Alcalde conocen la importancia de la aplicación de la gestión por procesos, la cual es la base del Gobierno Electrónico, puesto que aun en la actualidad en la gran mayoría de Gobiernos Locales se presenta un atraso de 2 a 3 años con respecto al Gobierno central en lo referente a la aplicación de la gestión por procesos y Gobierno Electrónico, razón por la cual aun se plantean soluciones específicas de registros y no de gestión integrada.
- El Gobierno Electrónico no es un solo sistema, su mantenimiento y sostenibilidad no serán sencillos, y necesitará una infraestructura seria y sostenible para su operación y mantenimiento.
- La actual gestión de la Municipalidad de Santiago de Surco (el Alcalde) a impulsado la política de puertas abiertas, apoyando sobre todo los proyectos tecnológicos, como los servicios web. Actualmente ya se tiene presencia en la web, aunque recién nos encontramos en una etapa emergente, tal como lo muestra el grafico, se calcula que para el 2010 se podrá brindar todos los procedimientos TUPA a través de la nube (web).



## PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO

- El financiamiento de la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Santiago de Surco se encuentra en el POI en lo referente a actividades permanentes y a través de proyectos del SNIP en lo referente a infraestructura y equipos.
- La implementación del Gobierno Electrónico permitirá consolidar los proyectos productivos que la Municipalidad se ha planteado llevar a cabo, tal como lo señala el Esquema de trabajo establecido hasta el 2014.
- El Gobierno Electrónico no elabora soluciones para cada uno de los problemas que padece el distrito, sino que es una plataforma para desarrollar soluciones.
- El gobierno electrónico por tanto, tiene el propósito de contribuir al proceso de cambio del Municipio, para transformarlo en una institución competitiva, donde el ciudadano interactúa con el empresariado y la Municipalidad.

