



Resolución Ministerial

Lima, 08 ABR. 2016

N° 075-2016-MIDIS

VISTOS:

El Memorando N° 701-2015-MIDIS/SG/OGTI, emitido por la Oficina General de Tecnologías de la Información; el Informe N° 854-2015-MIDIS/SG/OGPP, emitido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 304-2015-MIDIS/VMPs, emitido por el Viceministerio de Prestaciones Sociales; el Memorando N° 056-2015-MIDIS/VPES, emitido por el Viceministerio de Políticas y Evaluación Social; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica;

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno, descentralizado y con mayor participación del ciudadano;

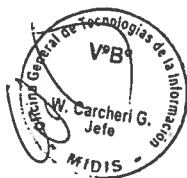
Que, mediante Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, se aprobaron los Lineamientos que establecen el contenido mínimo del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de cada Entidad que conforma el Sistema Nacional de Informática, los mismos que son de cumplimiento obligatorio de todas las entidades conformantes de dicho sistema;

Que, dichos lineamientos se aprobaron considerando la necesidad de implementar la Estrategia de Gobierno Electrónico en los tres Poderes del Estado, Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Organismos Autónomos, todos integrantes del Sistema Nacional de Informática, promoviendo el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado y los ciudadanos, así como para una mejor gestión de la información en el Sector Público;

Que, la mencionada resolución ministerial señala que el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico deberá ser propuesto a la autoridad de la más alta jerarquía de la Entidad, para su aprobación;

Que, con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como uno de sus ejes transversales al Gobierno Electrónico y cuyo objetivo es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, a través del Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017, la cual es desarrollada a través de cinco objetivos estratégicos para el periodo 2013 - 2017: fortalecer el gobierno electrónico en las entidades de la Administración Pública; acercar el Estado a los ciudadanos, de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana; garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la



información en la administración pública; fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos; y promover, a través del uso de las tecnologías de la información y en coordinación con los entes competentes, la transformación de la sociedad peruana en una Sociedad de la Información y el Conocimiento;

Que, por Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, estableciéndose que la Oficina General de Tecnologías de la Información, es el órgano de apoyo encargado de brindar soluciones en materia de comunicaciones e informática a los órganos del Ministerio para la mejor ejecución de sus políticas y funciones;

Que, el referido Plan tiene como objetivo estratégico general, asegurar la implementación de las políticas de gobierno electrónico a nivel sectorial, promoviendo el acercamiento al ciudadano mediante la implementación y promoción de servicios electrónicos;

Que, en tal sentido, y atendiendo a los documentos de Vistos, resulta necesario aprobar el "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2016 - 2018" del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; y, el Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

SE RESUELVE:

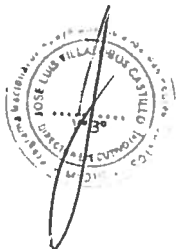
Artículo 1.- Aprobar el "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2016 - 2018" del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que, como Anexo, forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Remitir a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico de Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros el "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2016 - 2018" del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, que se aprueba en el artículo 1 de la presente resolución.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (www.midis.gob.pe).

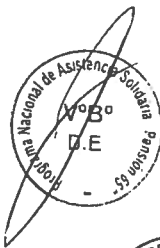
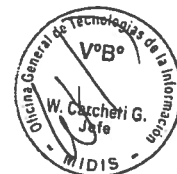
Regístrese y comuníquese.


Paola Bustamante Suárez
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



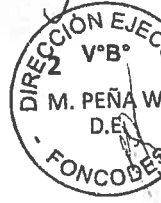
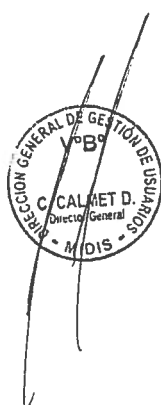
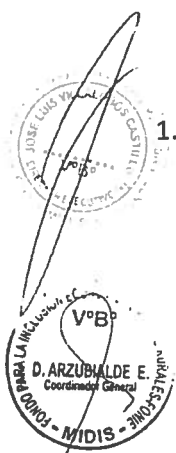
Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2016 - 2018

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



Índice

1.	El Gobierno Electrónico	4
1.1	Introducción	4
1.2	Marco Conceptual	6
1.3	El Gobierno Electrónico	7
1.4	La Sociedad de la Información.....	9
1.5	La Brecha Digital	10
1.6	La Resistencia al Cambio.....	12
1.7	El nexo entre Gobierno Electrónico, Interacción Intersectorial y el Desarrollo Sostenible ..	13
1.8	Tipos de Indicadores: Mirando de cerca la región	16
2.	El Plan Estratégico.....	19
2.1	El Marco Institucional.....	19
2.2	El Marco Legal.....	20
2.3	El Estado de la Situación Actual y Diagnóstico	21
2.4	La Misión.....	24
2.5	La Visión.....	24
2.6	Los Ejes Estratégicos	25
2.7	Objetivo Estratégico General.....	26
2.8	Objetivos Estratégicos Específicos.....	26
2.9	La Declaración de Principios.....	28
2.10	El Análisis FODA	28
2.11	Factores Críticos de Éxito	32
2.12	Estrategias Claves	32
2.13	Políticas públicas relativas a TIC	35
2.14	La Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico.....	36
2.15	Plan de Acción	36
2.16	Recursos.....	39
2.17	Adopción de Estándares	41
2.18	Seguimiento y Evaluación.....	41
3.	Conclusiones y Recomendaciones.....	45
3.1	Conclusiones.....	45
3.2	Recomendaciones.....	46
4.	Anexos	47
4.1	Anexo A: Glosario	47
4.2	Anexo B: Metodología de Planeamiento Estratégico de e-gov MIDIS	49
4.3	Anexo C: Metamodelo de Planeamiento Estratégico.....	50
4.4	Anexo D: Situación actual de los Recursos Humanos, infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC	51

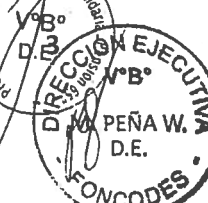
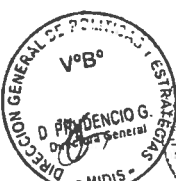
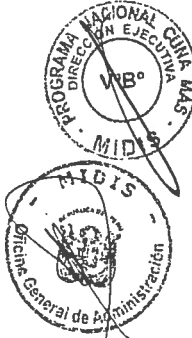
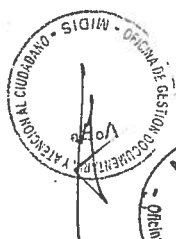


Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.1 Estrategia "Incluir para Crecer"	5
Ilustración 1.2 Portal de Gobierno en Línea Colombia - 2013	17
Ilustración 2.1 Mapa Estratégico de Gobierno Electrónico	27
Ilustración 2.2 BSC - Ex - Gobierno Electrónico MIDIS	42
Ilustración 4.1 Metodología de Planeamiento Estratégico e-gov MIDIS	50
Ilustración 4.2 Metodología de Planeamiento Estratégico e-gov MIDIS	51

Índice de Tablas

Tabla 1.1 Ranking e-gov 2012 Top 10 América	15
Tabla 1.2 Ranking e-gov 2012 Top 10 Sudamérica	16
Tabla 1.3 Servicios Electrónicos - Colombia	18
Tabla 2.1 Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE)	22
Tabla 2.2 Matriz de Evaluación del Factor Interno (EFI)	23
Tabla 2.3 Matriz FODA	29
Tabla 2.4 Matriz Estratégica de Gobierno Electrónico - Perspectivas Resultados, Usuarios y Personas	37
Tabla 2.5 Matriz Estratégica de Gobierno Electrónico - Perspectiva Interna	38
Tabla 2.6 Plan de Implementación - Proyectos de Gobierno Electrónico	39
Tabla 2.7 Presupuesto de los Proyectos de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (1/2)	40
Tabla 2.8 Presupuesto de los Proyectos de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (2/2)	40
Tabla 2.9 Procedimiento de Control Estratégico	43
Tabla 2.10 Roles del Control Estratégico	44
Tabla 4.1 Situación actual de Recursos Humanos de las áreas de TIC	51
Tabla 4.2 Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC	52



1. El Gobierno Electrónico

1.1 Introducción

Según el Manual - Gasto Social: Modelo de Medición y Análisis para América Latina y el Caribe¹, elaborado por la División de Desarrollo Social de la CEPAL, existe el desafío de incorporar mayor racionalidad en la toma de decisiones de los gobiernos y de los demás agentes de la sociedad que participan en la gestión social. Según el estudio, se requiere un esfuerzo multidisciplinario para mejorar la calidad de la información de ambos componentes: tanto a nivel de proyectos específicos como del conjunto de la política social.

La medición de resultados de la política social, así como de los planes, programas y proyectos contenidos en ella, han estado históricamente marcados por un mayor desarrollo en el estudio de los recursos asignados, más que en el conocimiento de los resultados finales de la gestión a nivel de la población objetivo. El estudio también concluye que no existen procesos y sistemas de información adecuados que produzcan información confiable para elaborar líneas base correctas y que resulta muy difícil comparar resultados entre los 18 países incluidos en el análisis, básicamente por la heterogeneidad de criterios para diseñar y medir el impacto de las políticas sociales y el gasto asociado. Otra afirmación que podemos citar es que en la actualidad es imprescindible que la variable gasto sea parte de una ecuación más amplia y cuyo análisis cubra todo el concepto de gestión social.

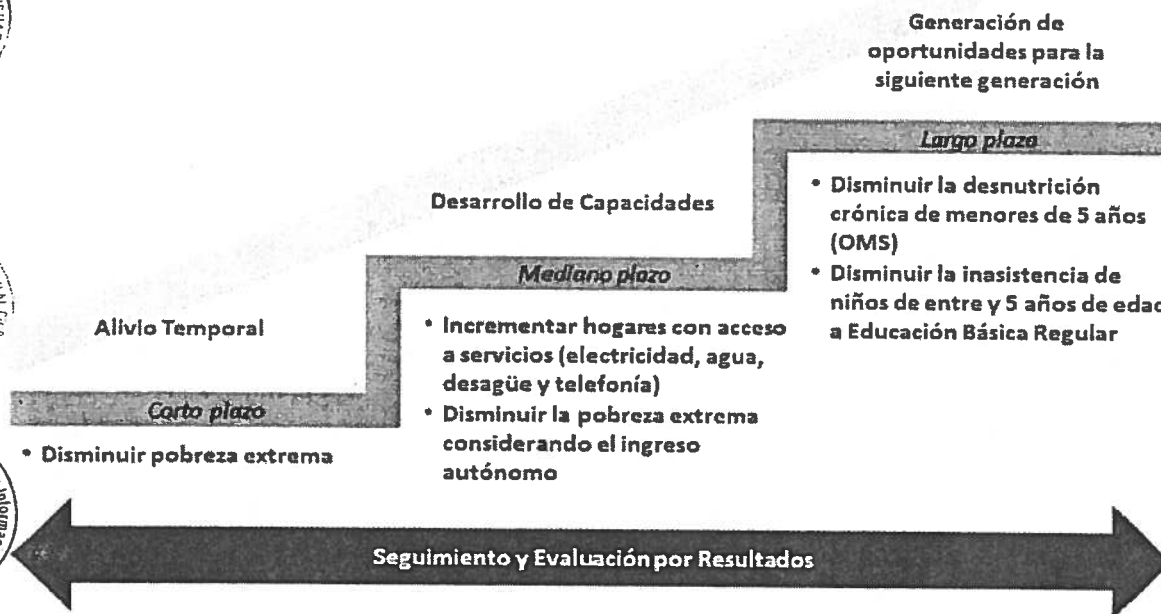
Nuestro país fue parte de dicho estudio, cuyo análisis de la situación actual evidencia que el escenario es similar al descrito en el párrafo anterior, sobre todo porque el MIDIS es una entidad nueva y agrupa a 5 Programas Sociales que han tenido criterios diversos, sobre todo para la utilización de recursos como las TIC's, con resultados desconocidos ya que se carece de información sobre el seguimiento e impacto indirecto de los procesos y sistemas de información existentes para la intervención social. Por ello sostenemos igualmente que el MIDIS enfrenta el mismo desafío que el resto de la región. En el documento "Incluir para Crecer" que constituye la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social, se define "inclusión social" como la situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del país pueden ejercer sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad de oportunidades y contar con las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades de su entorno y aquellas que trae el crecimiento económico.

Entendiendo la inclusión social tal como la define el MIDIS, el reto que nos planteamos en la elaboración del presente Plan Estratégico de Gobierno Electrónico es sentar las pautas y definiciones básicas que deben implementarse durante el período 2016-2018 para que progresivamente se ejecuten las propuestas formuladas en los siguientes años.

La tarea es compleja, pues La Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social propone cinco ejes estratégicos: Nutrición Infantil, Desarrollo Infantil Temprano, Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia, Inclusión Económica y Protección del Adulto Mayor. También se plantea que la articulación de la política sea en el marco de la gestión por resultados. Estas características producen un doble reto a nuestro planteamiento, pues se debe actuar en el

¹ Rodrigo Martínez y María Paz Collinao: "Manual - Gasto Social: Modelo de Medición y Análisis para América Latina y el Caribe". Naciones Unidas CEPAL. Enero 2010.

Ilustración 1.1 Estrategia “Incluir para Crecer”



Las propuestas incluidas en el presente Plan Estratégico considera soluciones para los siete criterios vinculados a la Gestión por Resultados: (i) formulación de objetivos (modelos lógicos), (ii) identificación de indicadores de desempeño asociados al modelo causal, (iii) priorización de metas, (iv) seguimiento de resultados, (v) reajuste y reporte de resultados, (vi) evaluación y (vii) uso de información de desempeño en la gestión. Adicionalmente, incorpora el enfoque de la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) relacionado al fortalecimiento de capacidades de los usuarios, participación de todos actores estratégicos y mejoras en la infraestructura disponible.

Además, de lo ya expuesto, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), como ente rector en materia de desarrollo e inclusión social, debe implementar las soluciones tecnológicas para facilitar nuevas formas de brindar a los ciudadanos un acceso sencillo, rápido y directo a los servicios del MIDIS. Estas nuevas formas de interacción entre el gobierno y los ciudadanos, empresarios, colaboradores o el mismo Estado, es lo que se denomina Gobierno Electrónico (e-gov).

El presente documento desarrolla el Plan de Gobierno Electrónico del MIDIS (PEGE) y se ha estructurado en tres capítulos principales. El primero define las bases conceptuales y el campo de acción del gobierno electrónico, así como, el marco institucional. El segundo capítulo detalla el análisis, formulación e instrumentalización estratégica de gobierno

electrónico, incluyendo el plan de acción y el procedimiento para el monitoreo y evaluación; basado en los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, en cumplimiento con lo dispuesto por la ONGEI (Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM).

El horizonte del presente PEGE es 2016 - 2018, e incluye proyectos específicos que orienten las actividades de gobierno electrónico del MIDIS. La expectativa es que, en los próximos años, se ofrezcan más servicios a los ciudadanos basados en las mejores prácticas de e-gov.

El PEGE fue desarrollado empleando una metodología a la medida, la misma que está basada en Balanced Scorecard (BSC).

1.2 Marco Conceptual

El Gobierno Electrónico es una herramienta de enorme potencial en términos de la Administración Pública y la gestión democrática, específicamente porque permite incrementar la calidad de los servicios públicos, mejorar el proceso de toma de decisiones y promover una mayor participación ciudadana durante el ciclo de gestión. Marca, además, un paso fundamental en la transición hacia la Sociedad de la Información en tanto actúa como agente promotor de la alfabetización digital y la universalización del acceso a las nuevas TIC.

Como toda tendencia innovadora de políticas públicas, se presentan factores que frenan, limitan e incluso imposibilitan el desarrollo del Gobierno Electrónico. Se deben considerar numerosos factores legales, políticos, administrativos, sociales, institucionales y culturales que determinan las posibilidades reales de este nuevo enfoque, incluso más allá de las agendas estratégicas y los esfuerzos realizados por parte de los gobiernos y sus equipos de trabajo. Hoy en día, la estrategia de los gobiernos que están logrando buenos resultados, incluyen a los ciudadanos en el proceso de implementación del gobierno electrónico.

Resulta tan evidente y necesario el óptimo uso de las TIC's por parte de los Gobiernos en pro del objetivo del desarrollo humano y el crecimiento económico que las Naciones Unidas realiza una encuesta anual al respecto. El informe anual incluye un Ranking en el cual, el Perú ha descendido 19 posiciones en la edición 2012, la misma que se denominó "Gobierno Electrónico para el pueblo". Esta forma de estudio permite que los países intercambien experiencias pues, se analizan hasta 12 conjuntos de variables modificando el tema materia a evaluar. El mencionado estudio manifiesta, entre otras importantes premisas, la siguiente:

"Es importante continuar con la prestación de servicios, los gobiernos cada vez tienen que empezar a repensar en términos de gobierno electrónico - y la gobernanza electrónica - poniendo mayor énfasis en los vínculos institucionales entre y dentro de las estructuras de gobierno, diferenciados en un intento de crear sinergia para el desarrollo sostenible incluyente. Un aspecto importante de este enfoque consiste en ampliar el ámbito de la administración electrónica para un papel transformador del gobierno hacia los procesos de cohesión, coordinados e integrados, y las instituciones a través del cual el desarrollo sostenible, se lleva a cabo".²

² United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People
<http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>

1. El Gobierno Electrónico

Recurrimos a la evidencia, en palabras de dos altos funcionarios de la gestión pública de reconocimiento mundial, y también a la teoría, con la finalidad de centrar el rol estratégico del Gobierno Electrónico y la trascendencia del mismo, ya no solo en la interacción entre los diversos actores de la sociedad. La nueva tendencia mundial es claramente la participación de los ciudadanos en el diseño e implementación de los servicios y políticas públicas, los cuales deberán estar basados casi completamente en las TIC's. El Plan estratégico recoge y soporta iniciativas de participación ciudadana.

En el prefacio del Informe de Naciones Unidas E-Government Survey 2012, Sha Zukang³ escribe:

"Hoy en día, la potencia de las nuevas tecnologías pueden utilizarse para avanzar en el desarrollo sostenible de toda la población mundial, mientras se la incluye en el proceso. En particular, el Gobierno Electrónico puede ser un motor para el desarrollo de la población. En el despliegue del Gobierno Electrónico, los servicios públicos son diseñados para responder al ciudadano, basados en el ciudadano y socialmente inclusivos. Los gobiernos comprometen a los ciudadanos en el proceso de desarrollo de estos servicios. La evidencia base para afirmar esto último se fortalece con el reciente progreso del gobierno electrónico en un número creciente de países, cuyos ciudadanos son usuarios y co-autores de los servicios públicos..."

(...) La difusión permanente de las tecnologías de información y comunicaciones y la reducción de la brecha digital pueden ayudar a empoderar a todos los actores a convertir los compromisos en acciones. Y por lo tanto invoco a los proponentes de políticas públicas y funcionarios públicos en general, a utilizar las tecnologías de información y comunicaciones, así como el gobierno electrónico como una importante herramienta en el avance del desarrollo sostenible para todos."

En el New York Times Syndicate, Luis Inácio Lula Da Silva⁴ escribe:

"Yo solo puedo hablar con autoridad acerca de mi propio país, Brasil, donde existe una ávida generación nueva. Pienso que las manifestaciones son en gran medida el éxito de los resultados sociales, económicos y políticos alcanzados en los últimos años. En el último decenio, Brasil duplicó el número de estudiantes universitarios y muchos de ellos provienen de familias pobres. Redujimos marcadamente la pobreza y las desigualdades. Estos logros son significativos, pero también es completamente natural que los jóvenes deseen más, en especial aquellos que están obteniendo cosas que sus padres jamás tuvieron..."

(...) Pero como se ha hecho más evidente cada día, la gente no quiere simplemente votar cada cuatro años, delegando su futuro en los funcionarios electos. Quiere una interacción cotidiana con los gobiernos, tanto locales como nacionales, quiere tomar parte en la definición de políticas públicas, ofreciendo opiniones en las decisiones que la van a afectar en la vida cotidiana. En pocas palabras, el pueblo quiere no solo

³ Sha Zukang es el Sub Secretario General de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas y Secretario General de la Conferencia de Desarrollo Sostenible (Río +20).

⁴ Luis Inácio Lula Da Silva es un político brasileño, fundador del Partido de los Trabajadores y ex Presidente de Brasil entre enero del 2003 y diciembre del 2010.

votar, sino ser escuchado. Esto representa un tremendo desafío para los partidos y los políticos. Requiere mejores formas de escuchar y consultar, así como el compromiso de un diálogo permanente con la sociedad a través de los medios sociales y en las calles, en los centros de trabajo y estudio, reforzando la acción con los grupos de trabajadores, las entidades civiles, los intelectuales y los líderes de opinión, pero también con los llamados "sectores desorganizados", cuyos deseos y necesidades no tienen por qué ser ignorados sólo por su falta de organización.

Todo esto debe efectuarse no sólo en años electorales. Se ha dicho, y con justa razón, que mientras la sociedad ha entrado en la era digital, la política se ha quedado en la analógica. Si las instituciones democráticas usan con creatividad las nuevas tecnologías de la comunicación, como instrumento de diálogo y participación, y no meramente para propaganda, podrán inyectarles aire fresco - y mucho aire fresco - a sus operaciones. Y eso las pondría en sintonía con los jóvenes y todos los sectores de la sociedad.⁵

Los conceptos que nos expresa la Organización de los Estados Americanos (OEA) acerca del gobierno electrónico han servido de base para lo descrito en los párrafos precedentes, la misma que resulta pertinente citarla. Asimismo, con fines didácticos, se detalla a continuación algunas características generales del Gobierno Electrónico:

"El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de las instituciones del Gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana" (OEA, 2006:a).

El Gobierno Electrónico acerca a la institución hacia una forma de gobernar centrada en el ciudadano y orientada a entregar servicios con base en: mejoras administrativas, de recursos humanos, calidad del servicio y acceso a la información.

El Gobierno Electrónico puede implementarse a través de las siguientes formas:

- **G2C - Gobierno a Ciudadano:** Centrado en desarrollar servicios y entrega de información a los ciudadanos.
- **G2B - Gobierno a Empresas:** Centrado en desarrollar servicios y entrega de información a las empresas.
- **G2G - Gobierno a Gobierno:** Orientado al interconectividad e intercambio de información entre los organismos del Estado.
- **G2E - Gobierno a Empleados:** Orientado a la adopción de nuevas tecnologías para mejorar los requerimientos internos de sus propios recursos humanos.

Para ser útil a los ciudadanos, el despliegue de las TIC's debe reunir las siguientes características generales:

- **Fácil de usar:** componentes altamente intuitivos para permitir su uso por personas sin entrenamiento en TIC's.
- **Alta disponibilidad:** servicios disponibles todos los días del año a toda hora y desde cualquier ubicación.

⁵ New York Times Syndicate, edición del 21 de julio de 2013.

- **Seguridad:** debe generar confianza para los usuarios y sus derechos de privacidad.
- **Innovación:** capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos.
- **Costo:** eficiente en términos de costo/beneficio.

Las oportunidades que ofrece el Gobierno Electrónico son, entre otras:

- Aumentar la eficiencia del gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad.
- Generar confianza en las instituciones gubernamentales.
- Permitir la participación del ciudadano y las organizaciones civiles en diversos procesos e iniciativas de las instituciones públicas.

1.4 La Sociedad de la Información

Es indudable que el desarrollo de las nuevas tecnologías y de la electrónica ha revolucionado la sociedad con cambios que involucran un nuevo concepto del manejo de la información, la comunicación y el comercio.

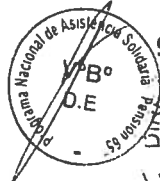
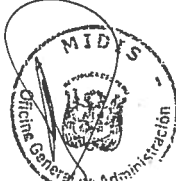
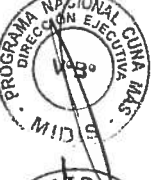
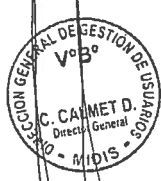
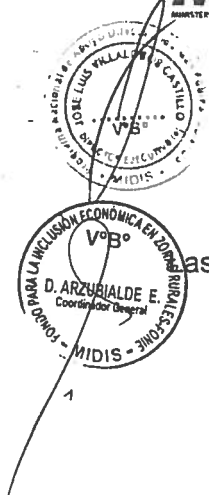
Es así que, la extensión generalizada de estas innovaciones tecnológicas informáticas y de las telecomunicaciones han generado cambios económicos y sociales importantes, traspasando fronteras entre los países y generando lo que se ha denominado la sociedad de la información y contribuyendo a lo que es en la actualidad el fenómeno de la globalización. En estos tiempos no cabe duda que la informática ha adquirido una importancia decisiva, no sólo campos especializados como la ingeniería informática, sino de la vida cotidiana de cada individuo. Hoy en día, resulta más frecuente el uso de las herramientas informáticas para la recopilación de información y en general para la comunicación.

Por lo tanto, se puede definir la Sociedad de la Información como el producto de las nuevas tecnologías informáticas y el avance de las telecomunicaciones, basadas en gran parte en el desarrollo de internet, considerando además otros medios para el intercambio de información.

En el caso del MIDIS, es un reto lograr la inserción de sus usuarios en la Sociedad de la Información, en las condiciones actuales de marginación de muchos de ellos tanto en el ámbito social y económico. El no acceder a la Sociedad de la información hace aún más notoria la desigualdad mencionada, llegando en algunos casos a ser una situación perversa, que al no ser percibida, se niega su existencia.

De lograrse la inclusión de los usuarios del MIDIS en la Sociedad de la Información, significaría un avance importante en el desarrollo económico del país con inclusión social, pues en la práctica se estarían sentando las bases para una expansión de la población económicamente activa, es decir una nueva PEA digitalmente incluida y económicamente auto-sostenible. Este escenario constituye un objetivo principal recogido en el Plan Estratégico, pues se incluyen propuestas como alfabetización digital para los usuarios de las primeras etapas del ciclo de vida, así como proyectos tecnológicos para generar ventanas de oportunidades económicas a grupos focalizados, bajo diversos tipos de intervención.

Para esto, se requiere de una eficiente infraestructura de telecomunicaciones y de sistemas informáticos (fundamentales para que el Estado realice sus planes de contenido social de manera más adecuada) y mejorar la participación de los usuarios del MIDIS en el acceso a la











PROGRAMA NACIONAL
V.B.
DIRECCION
EJECUTIVA
MIDIS

sustentabilidad creando no sólo actitudes sino procesos de desarrollo comunitario con participación de la población en los aspectos clave y en la toma de decisiones.

El acceso y uso de las tecnologías de Información conlleva tres factores clave: el primero es que exista infraestructura de telecomunicaciones y redes (disponibilidad), el segundo, la accesibilidad a los servicios que ofrece la tecnología y la tercera es poseer habilidades y conocimientos para hacer un uso adecuado de la tecnología. Es decir, primeramente se requiere que exista disponibilidad en la comunidad de la infraestructura que pueda dar acceso a servicios de telecomunicaciones; luego, se debe tener el sustento económico suficiente para contratar los servicios ofrecidos; y por último, se deberán tener las habilidades suficientes para utilizar dichos servicios. Por ejemplo, la habilidad de utilizar una computadora para navegar por Internet, leer el correo electrónico, generar contenidos con valor educativo o cultural, es un aporte sustancial en el incremento de competencias para el desarrollo personal, educativo y ocupacional, que tarde o temprano ayuda a incrementar el ingreso autónomo de los hogares.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el informe técnico "Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los Hogares" correspondiente al primer trimestre del 2015, reporta indicadores como el acceso de los hogares a las TIC, población usuaria de Internet, entre otros.

Perú: Hogares con Tecnología de Información y Comunicación -TIC, según nivel de educación del jefe de hogar
Trimestre: Enero-Febrero-Marzo: 2014 y 2015
(Porcentaje)

Nivel educativo	Ene-Feb-Mar 2014 P/	Ene-Feb-Mar 2015 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Primaria 1/	74,7	78,0	3,3
Secundaria	95,3	95,5	0,2
Superior no universitaria	98,1	98,8	0,7
Superior universitaria	98,9	99,0	0,1

1/ Incluye sin nivel e inicial.
P/ Preliminar.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares

Perú: Población que hace uso de Internet, según nivel educativo
Trimestre: Enero-Febrero-Marzo: 2014 y 2015
(Porcentaje del total de población de 6 y más años de edad de cada nivel educativo)

Nivel educativo	Ene-Feb-Mar 2014 P/	Ene-Feb-Mar 2015 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Total	41,0	40,7	-0,3
Primaria 1/	14,9	14,1	-0,8
Secundaria	40,0	39,9	-0,1
Superior no universitaria	63,0	62,3	-0,7
Superior universitaria	84,8	83,8	-1,0

1/ Incluye sin nivel e inicial.
P/ Preliminar.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares

Perú: Hogares que tienen telefonía móvil, según área de residencia
Trimestre: Enero-Febrero-Marzo: 2014 y 2015
(Porcentaje)

Área de residencia	Ene-Feb-Mar 2014 P/	Ene-Feb-Mar 2015 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Total	84,6	87,1	2,5
Lima Metropolitana	90,7	91,3	0,6
Resto urbano 1/	89,8	91,1	1,3
Área rural	67,8	73,8	6,0

1/ No incluye Lima Metropolitana.

P/ Preliminar.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares.

Como se puede apreciar en los cuadros mostrados, existe relación entre el nivel educativo del poblador y el acceso y uso de internet, y relación entre el área de residencia y el acceso al servicio de telefonía móvil. También se puede apreciar que esta brecha se viene reduciendo respecto al año pasado.

Uno de los aspectos estratégicos del MIDIS es coadyuvar a sus usuarios a dejar de formar parte de la brecha digital, incluyéndolos en la Sociedad de la Información que propicie su desarrollo y progreso, tanto económico como social. Por ello se propone que los proyectos de alfabetización digital se realicen en las poblaciones cubiertas bajo los Ejes 1 y 2 de la Estrategia Nacional "Incluir para Crecer" y en lo posible aunando esfuerzos con otras instituciones como el MINSA y el MINEDU, sobre todo en aspectos tecnológicos.

Para concluir con el presente acápite, volvemos a citar a Sha Zukag, quien escribe:

"El Reporte también muestra que con la arquitectura institucional adecuada, las políticas y las capacidades de implementación eficientes, el progreso en la mejora de la contribución del Gobierno Electrónico en desarrollo sostenible es un objetivo alcanzable. Sin embargo, el Reporte también explica qué presupuestos son necesarios para mejorar el gobierno electrónico. Además, muestra como retos principales los de reducir la brecha digital y brindar mayor acceso a los servicios públicos a las poblaciones vulnerables y comunidades distantes. Más que nunca, los servicios móviles, el abastecimiento masivo, la computación en la nube, los servicios de kioscos y otras innovaciones de este tipo, deben ser implementadas, soportadas y estar disponibles para todos los segmentos de la sociedad".

1.6 La Resistencia al Cambio

El cambio en nuestra sociedad se ha convertido en una actividad cotidiana. El progreso de la tecnología con la aparición de internet, dispositivos multimedia y móviles, mayor velocidad de procesamiento y la capacidad casi ilimitada de almacenamiento han modificado la vida de los ciudadanos y de las organizaciones, que deben adquirirla para mantenerse competitivas y ofrecer servicios de calidad.

De acuerdo a Hellriegel y Slocum (2004) "el cambio es moverse de lo conocido a lo desconocido". Señalan que el cambio origina un futuro incierto y que puede afectar negativamente a los miembros de la organización. Definen dos tipos de resistencia al cambio: la resistencia abierta, que se manifiesta en huelgas, menor productividad, trabajo defectuoso

e incluso sabotaje; y la resistencia encubierta, se expresa en mayor demora y ausentismo, solicitudes de traslados, renuncias, pérdida de motivación, ánimo más bajo, pasividad, porcentaje alto de accidentes o errores y falta de compromiso.

De acuerdo con Stephen Robbins (2004) existen seis fuerzas que estimulan el cambio: la naturaleza de la fuerza de trabajo, la tecnología, la crisis económica, la competencia, las tendencias sociales y la política nacional.

La implementación de tecnología representa un gran reto, puesto que las barreras no solo están relacionadas a cuestiones tecnológicas, sino a decisiones políticas, capacidad de liderazgo y una correcta gestión del cambio.

Robbins recomienda que los directivos manejen la resistencia al cambio siguiendo las siguientes acciones:

- ▶ Evaluar el clima para un cambio. Antes de realizar el cambio se requiere conocer si la Alta Dirección apoya y está comprometida con el cambio y si los directivos responsables de ejecutar los cambios tienen el poder para enfrentar la resistencia, tienen una visión clara del cambio y si están dispuestos a sacrificar sus intereses personales por el bien de la organización.
- ▶ Escoger un método apropiado para manejar la resistencia al cambio. Robbins ha propuesto seis tácticas para enfrentar la resistencia de acuerdo a su causa:
 - Educación y comunicación, si las personas resisten por información insuficiente o inexistente.
 - Participación, si las personas tienen el poder de resistirse.
 - Facilitación y apoyo, cuando las personas que tienen el poder lo perderán con el cambio.
 - Negociación y cooptación, si las otras tácticas no funcionan o son muy caras.
 - Coerción, cuando es esencial la velocidad y los directivos que realizan los cambios tienen un poder considerable.
- ▶ Respaldo a los empleados. Durante el cambio, los empleados deben saber que cuentan con el respaldo y apoyo de los directivos.

1.7 El nexo entre Gobierno Electrónico, Interacción Intersectorial y el Desarrollo Sostenible

Después de la sección introductoria, estimamos necesario hacer explícita la evidencia que recoge el Informe de Naciones Unidas citado anteriormente, y que se centra en analizar y medir los nexos entre las iniciativas de gobierno electrónico, el enfoque holístico de las mismas y el impacto que esta nueva mirada tiene sobre las mejoras en los servicios públicos en general y en especial en el desarrollo sostenible, sobre todo para las poblaciones vulnerables y comunidades alejadas.

Un primer acercamiento a este importante tema, lo vimos igualmente en el informe de la misma entidad para la elaboración del Ranking 2011, donde el tema central fue la utilización del gobierno electrónico por parte de los gobiernos para facilitar el crecimiento económico y la inclusión social. Se pudo comprobar el gran peso que las TIC's podían tener en este aspecto de la gestión social y la formulación y seguimiento de políticas públicas. Es así que,

el reporte en el que citamos como fuente de información, se focaliza ahora en cómo los países diseñan y construyen servicios basados en gobierno electrónico para toda la población. En una sola frase podríamos decir que la clave del éxito está en incluirlos en el diseño y la implementación de servicios y políticas públicas.

Siendo necesaria la profundización en este tema, recurriremos a una breve comparación de algunos casos relevantes para el objetivo del MIDIS. Finalmente en esta fase introductoria y preliminarmente al desarrollo del Plan Estratégico en sí, mencionaremos las variables que se analizan en la elaboración del Ranking de e-Government de Naciones Unidas con el propósito de verificar la pertinencia de cada propuesta hecha.

En el Resumen Ejecutivo del Informe 2012⁶ se refleja el reto que actualmente el MIDIS tiene para optimizar su tarea, una articulación interinstitucional eficiente y efectiva. Se lee lo siguiente:

"Los progresos en el despliegue de servicio en línea continúan en la mayoría de países alrededor del mundo. La encuesta de Naciones Unidas de Gobierno Electrónico del 2012 encuentra que muchos de ellos han puesto en práctica iniciativas de e-government y aplicaciones TIC's para la población reforzando aún más las eficiencias del sector público y agilizando la gobernanza de sistemas para el desarrollo sostenible. Entre los líderes el gobierno electrónico ha ganado especial reconocimiento como el medio para revitalizar sectores sociales y económicos rezagados. La conclusión general que emerge de la Encuesta 2012 es que en el actual clima mundial de recesión, mientras se continúa con el despliegue de servicios, los gobiernos deben, cada vez más, repensar en términos de gobierno electrónico - y gobernanza - asignándole un mayor énfasis a los vínculos entre las instituciones y entre los diferentes niveles de las estructuras del gobierno, en un intento para crear sinergias para un desarrollo sostenible inclusivo. La evidencia muestra que es posible usar exitosamente las TIC's, basadas en modelos de gobernanza, para apuntalar la efectividad de las instituciones públicas".

Algunos datos:

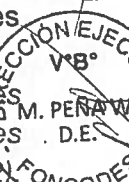
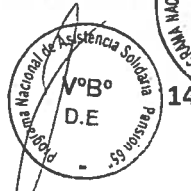
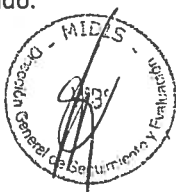
Según el Ranking el promedio mundial de puntaje del 2012 (0.4877) denota una mejora sostenida con respecto al 2010 (0.4406), manteniéndose Corea del Sur como el líder mundial con un 0.9283, seguido por Holanda con un 0.9125, Reino Unido con 0.8960 y Dinamarca con 0.8889. A continuación siguen Estados Unidos, Canadá, Francia, Noruega, Singapur y Suecia.

A nivel regional Norte América muestra un 0.8559, Europa un 0.71889, Asia Oriental 0.6344 Sur de Asia tiene un 0.03464, mientras que África manifiesta un 0.2762.

Antes de dar un vistazo a América Latina, volver a citar textualmente el informe de Naciones Unidas:

"Es digno de mención que el grupo de líderes emergentes incluyen algunos países en desarrollo que han empezado codearse con los países de mayores ingresos, tales como Kazajistán (0.6844), Chile (0.6769), Malasia (0.6703), Colombia (0.6572), Barbados (0.6566) y Chipre (0.6508)".

⁶ El estudio se realizó en 187 países de todo el mundo.



Muchos de estos gobiernos han invertido importantes recursos en Gobierno Electrónico en los últimos años: han expandido su infraestructura y mejorado las capacidades del recurso humano con la finalidad de conseguir avances más sólidos en el despliegue de servicios públicos y la utilización del potencial de las TIC's para el desarrollo sostenible a largo plazo. Algunas de estas economías emergentes han encontrado formas de dar un salto en el tradicional ciclo de desarrollo al desplegar tecnología móvil para acortar la brecha digital.

"Ellos han reorientado la gobernanza de sistemas del sector público hacia un enfoque centrado en el usuario que accede a través de las plataformas multicanal de los websites institucionales."

Tal vez esta sentencia es la que mejor ilustra el reto que el MIDIS debe asumir liderando desde el Gobierno Electrónico la acción conjunta con otros Ministerios como el MINSA y el MINEDU.

Es importante resaltar que este grupo de líderes emergentes está constituido por 25 países, entre los cuales Austria (0.7840), Islandia (0.7835) y España (0.7770) lideran la tabla. Podemos ver que Chile (0.6769) ocupa la posición 19, y Colombia (0.6572) la ubicación 23.

En América conviene reproducir las cifras que la Tabla 1.9 del Informe de Naciones Unidas contiene. En ella se aprecia el salto que da Colombia y la ligera mejora de Brasil.

Tabla 1.1 Ranking e-gov 2012 Top 10 América

Rank	País	Índice de Desarrollo e-gov		Posición	
		2012	2010	2012	2010
1	USA	0.8687	0.8510	5	2
2	Canadá	0.8430	0.8448	11	3
3	Chile	0.6769	0.6014	39	34
4	Colombia	0.6572	0.6125	43	31
5	Barbados	0.6566	0.5714	44	40
6	Antigua y Barbuda	0.6345	0.5164	49	55
7	Uruguay	0.6315	0.5648	50	36
8	México	0.6240	0.5150	55	56
9	Argentina	0.6228	0.5467	56	48
10	Brasil	0.6167	0.5006	59	61
Promedio Regional		0.5403	0.4790		
Promedio Global		0.4882	0.4406		

En los últimos años, relacionado a la recesión y la crisis en Europa, se comenta sobre la expansión de la clase media en América Latina, donde se incluyen dos países de Sudamérica entre los nuevos líderes de gobierno electrónico, Chile y Colombia. El informe muestra que en general los países que más se están desarrollando invierten cada vez en gobierno electrónico e incluyen a sus ciudadanos en el diseño e implementación de servicios y políticas públicas y que el nuevo reto adicional identificado es la mejora de la eficacia del sector público en su conjunto, articulado entre sí a todo nivel por una correcta gobernanza del gobierno electrónico



centrado en el ciudadano. Conviene entonces mirar que está haciendo Colombia y Chile al respecto, para reforzar los objetivos estratégicos propuestos en el presente plan, sin dejar de tener en el fondo del horizonte lo que países como Corea del Sur y Holanda han logrado en 20 años.

1.8 Tipos de Indicadores: Mirando de cerca la región

No cabe duda que nuestra idiosincrasia y población es muy parecida a la de Colombia, y que los ciudadanos de ambos países tenemos muchas características en común. El salto para atrás que éste país vecino ha dado en el Ranking, a pesar de ser considerado un nuevo líder, se explica por el rápido avance de otros países. Si bien Chile retrocede 5 posiciones, se coloca en la posición 19 de los Top 25 de nuevos líderes. Conviene mirarlos de cerca y encontrar las razones por las que han merecido estar en ese grupo de gobiernos. A continuación se muestra la Tabla 1.2 Desarrollo del Gobierno Electrónico en Sudamérica.

Tabla 1.2 Ranking e-gov 2012 Top 10 Sudamérica

Rank	País	Índice de Desarrollo e-gov		Posición	
		2012	2010	2012	2010
1	Chile	0.6769	0.6014	39	34
2	Colombia	0.6572	0.6120	43	31
3	Uruguay	0.6315	0.5840	50	36
4	Argentina	0.6228	0.6125	56	48
5	Brasil	0.6167	0.5080	59	61
6	Venezuela	0.5585	0.4774	71	70
7	Perú	0.5230	0.4923	82	63
8	Ecuador	0.4869	0.4322	102	95
9	Paraguay	0.6228	0.5467	104	101
10	Bolivia	0.6167	0.5006	106	98
Promedio Regional		0.5507	0.4869		
Promedio Global		0.4882	0.4406		

Para facilitar la comparación, antes debemos precisar cuáles son las variables o aspectos que el Informe de Naciones Unidas Encuesta de Gobierno Electrónico 2012 considera. En el resumen se analizan 4 tipos de indicadores:

- Legislación, políticas públicas y otros tipos de documentación legal de los sectores educación, salud, finanzas, asistencia social y trabajo.
- Servicios públicos tales como impuestos, multas, licencias,
- Servicios de gobierno electrónico para la información y participación del ciudadano.



- Infraestructura técnica (audio, video, RSS) que sirvan como conducto para que estos servicios fluyan a la población.

El caso de Colombia

El informe de Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico Survey 2012 resume sobre Colombia lo siguiente:

"El portal del Gobierno de Colombia contiene numerosas facilidades de participación ciudadana y contratación con el estado. La población puede utilizar herramientas tales como foros y encuestas en línea, blogs y otros servicios. El portal también permite a los usuarios la participación desde las redes sociales, tales como Facebook, Twitter, Wordpress, Youtube y Flickr, donde los ciudadanos pueden publicar comentarios y expresar sus punto de vista."

La evolución del portal colombiano de gobierno electrónico desde el 2010 a la fecha, puede apreciarse en una sección de la misma web⁷.

Ilustración 1.2 Portal de Gobierno en Línea Colombia - 2013



Hemos elaborado el siguiente cuadro representativo de servicios en línea que el Gobierno Colombiano ha implementado en los últimos años. Es evidente que el grado de interoperabilidad entre diversas entidades de su estado, confluyen en un solo portal donde el ciudadano tiene cada vez mayor y mejor interacción con su gobierno.

⁷ <https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/evolucion-pec>

Tabla 1.3 Servicios Electrónicos - Colombia

Servicio	Ruta
Actualización de datos de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN en San Juan de Arama	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/16328/maximized
Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN en Guatapé	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/8805/maximized
Retiro de un Hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN en Morales Cauca	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/16108/maximized
Asesoría Pedagógica sobre Espacio Público	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/7487/maximized
Solicitud de permiso de estudio que ampara uno o más proyectos de investigación científica en diversidad biológica	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/2860/maximized
Permiso para captación de recursos	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/2860/maximized
Permiso de Tenencia de Fauna Silvestre	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/10103/maximized
Condonación del Impuesto en caso de incautación o inmovilización por orden de autoridad competente en el departamento de Antioquia	https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/home/-/government-services/19796/maximized

Los servicios incluidos en el cuadro, constituyen una muestra representativa de cómo se está utilizando el gobierno electrónico para facilitar el acceso de la población colombiana a los servicios que brinda el gobierno en el rubro de **subsidiros**. Pues si visitamos <https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/quest/temas-de-ciudadanos> podemos comprobar que existen 17 rubros más de servicios en línea, en áreas tan importantes como Derechos del Ciudadano; Comunidad y Familia; Trabajo y Empleo, Vivienda; Salud y Nutrición, Educación y Cultura o Movilidad y Transporte.

Podemos entonces concluir que el informe de Naciones Unidas Gobierno Electrónico Encuesta 2012 demuestra sin duda que la óptima y creciente utilización del gobierno electrónico determina mejores posibilidades de que los gobiernos avancen en el desarrollo sostenible, la inclusión social y en general la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. También demuestra que los gobiernos líderes en gobierno electrónico incluyen a sus ciudadanos en el diseño y la implementación de servicios y políticas públicas. Por último también se evidencia que el modelo de gobernanza de los sistemas de información de las instituciones públicas de los gobiernos, deben soportar adecuada y efectivamente la articulación entre todos los niveles de gobierno y áreas de cada dependencia, con una orientación hacia el ciudadano que accede a sus sitios web. Hemos revisado el caso colombiano, considerado uno de los gobiernos líderes emergentes en e-gov y basaremos nuestro análisis y conclusiones y recomendaciones en el conjunto de evidencias que nos muestra el Informe de Naciones Unidas.



El Plan Estratégico

El Planeamiento Estratégico se constituye como el proceso a través del cual se define el rumbo a seguir por una organización para lograr un estado deseado. Es un proceso iterativo, evolutivo, incremental y acotado, el cual tiene dos resultados esenciales: la documentación del Plan Estratégico y el mayor consenso de ideas en la organización como consecuencia del proceso de elaboración.

La Metodología de Planeamiento Estratégico⁸ aplicado para el Gobierno Electrónico en el MIDIS es la adecuación, al contexto específico del tema y de la organización, de un Metamodelo de Planeamiento Estratégico⁹, enmarcando nuestro análisis en el escenario descrito en el capítulo 1 y considerando las tendencias actuales en cuanto al gobierno electrónico.

Lo esencial del proceso de Planeamiento Estratégico es el modelamiento y estructuración de lo que la metodología denomina **Enunciados de Intención** (sentido, propósito, finalidad) que los participantes e involucrados establecen para la organización.

Se emplea el Balanced Scorecard como parte de la metodología al haberse constituido como un estándar mundial para organizaciones con o sin fines de lucro. Su principal beneficio es el énfasis que pone en la aplicación de Indicadores de Gestión. Da relevancia además a la Gestión de Proyectos a los que denomina Iniciativas.

La finalidad del Gobierno Electrónico del MIDIS es que, hacia el año 2018, se ofrezca a los ciudadanos un acceso sencillo, rápido y directo a los Programas Sociales y sus servicios a cargo del Estado, brindándoles información, servicios y beneficios a través de las mejores prácticas de gobierno electrónico; involucrándolos en la mejora continua de los mismos.

Además, se deberá brindar soporte al rol esencial del MIDIS: "Ser el Rector de las diversas entidades del gobierno, en materia de inclusión y desarrollo social". Es así que, en el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del MIDIS, se formulan las acciones necesarias para lograr los objetivos estratégicos definidos.

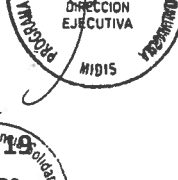
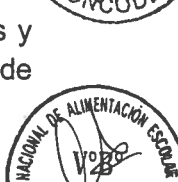
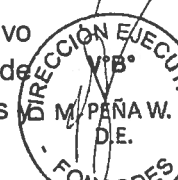
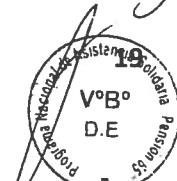
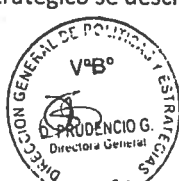
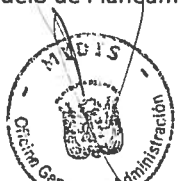
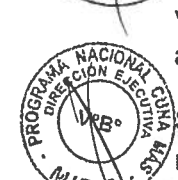
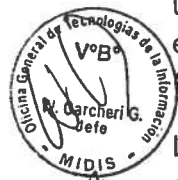
Cabe indicar que el presente plan se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013-2016 del MIDIS aprobado mediante Resolución Ministerial N° 006-2013-MIDIS.

2.1 El Marco Institucional

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) es un organismo del Poder Ejecutivo cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promover el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades.

Su misión es garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada para cerrar las brechas de

La Metodología de Planeamiento Estratégico de Gobierno Electrónico del MIDIS se describe en el Anexo B. El Metamodelo de Planeamiento Estratégico se describe en el Anexo C.



acceso a servicios públicos universales de calidad y de acceso a las oportunidades que abre el crecimiento económico.

El MIDIS se crea como un Ministerio que tiene a su cargo coordinaciones de carácter intergubernamental e intersectorial para la implementación del Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (SINADIS).

El SINADIS está compuesto por:

- La Comisión Interministerial de Asuntos Sociales (CIAS), cuya secretaría técnica recae en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Los Ministerios, Organismos Públicos, programas y proyectos del Poder Ejecutivo vinculados a las políticas de desarrollo e inclusión social.
- Los organismos, programas y proyectos de los Gobiernos Regionales, vinculados a las políticas de desarrollo e inclusión social.
- Los organismos, programas y proyectos de las Municipalidades provinciales y distritales, vinculados a las políticas de desarrollo e inclusión social.

Los siguientes programas están adscritos al MIDIS:

- Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - Juntos.
- Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES.
- Programa Nacional de Alimentación Escolar - Qali Warma.
- Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65.
- Programa Nacional Cuna Más (Ex Wawa Wasi).

El MIDIS también forma parte del Sistema Nacional de Informática, por lo tanto, la normatividad dispuesta por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros (ONGEI-PCM), como ente rector del mencionado Sistema, será de cumplimiento obligatorio del ministerio.

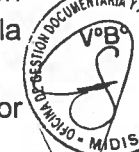
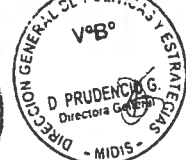
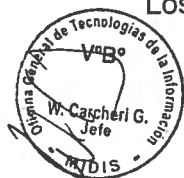
2.2 El Marco Legal

Las bases legales que sustentan el Plan de Gobierno Electrónico del MIDIS son las siguientes:

- Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 048-2008-PCM: Aprueba 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° 009-2009-MINAM: Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM: Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM: Aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.

Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM: Aprueban Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.

Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM: Aprueba el Plan de Acción del Perú para su incorporación a la Sociedad de Gobierno Abierto.



- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM: Aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Resolución Ministerial N° 006-2013-MIDIS: Aprueba el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2013-2016 del Sector Desarrollo e Inclusión Social y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013-2016 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución Ministerial N° 176-2015-PCM: Aprueba el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2015-2016.

2.3 El Estado de la Situación Actual y Diagnóstico

El presente acápite detalla el diagnóstico de la situación actual, identificando los factores clave importantes para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el MIDIS. Asimismo, en el Anexo D se detalla la infraestructura tecnológica, conectividad, recursos humanos y uso de TIC.

2.3.1 Diagnóstico Externo

El Diagnóstico Externo está enfocado a la exploración del entorno, con la finalidad de identificar y evaluar las tendencias y eventos que están más allá del control inmediato del MIDIS. Dicho diagnóstico revela las oportunidades y amenazas clave con el propósito de ofrecer información relevante a emplear en el proceso de análisis estratégico, que permita plantear enunciados de intención a fin de tomar ventaja de las oportunidades y evitar y/o reducir el impacto de las amenazas. Los factores externos, que favorecen o limitan el desarrollo del Gobierno Electrónico del MIDIS, se clasifican y evalúan integralmente en la Tabla N° 2.1. Matriz de Evaluación del Factor Externo¹⁰.

El valor resultante de la Matriz EFE es **2.24**¹¹, lo que evidencia que el desarrollo del Gobierno Electrónico del MIDIS presenta, en su mayoría, **amenazas** en el entorno. Es así que, mientras se perciben importantes oportunidades como el apoyo expreso del Estado a las políticas de inclusión y desarrollo social y al Gobierno Electrónico, así como la tendencia a la modernización del estado y la simplificación administrativa (base fundamental del e-gov), y la mayor inversión del sector privado en telecomunicaciones que favorecerá el desarrollo del e-gov; las amenazas del entorno son mayores entre las cuales se pueden describir los niveles de corrupción y la burocracia del aparato estatal que afectan las intervenciones sociales, el bajo nivel de desarrollo de base (interoperabilidad electrónica y legal) para el gobierno electrónico (el cual también incluye la carencia de estándares para el intercambio de datos entre los sistemas de información de las instituciones gubernamentales) y servicios electrónicos disponibles.

¹⁰ Para la elaboración de esta matriz, se consideraron los más importantes (influyentes) factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos que afectan al desarrollo del Gobierno Electrónico en el MIDIS. El peso asignado está relacionado a la importancia de cada factor y los valores de la calificación son los siguientes: 1=Amenaza Mayor, 2=Amenaza Menor, 3=Oportunidad Menor y 4=Oportunidad Mayor. La información registrada, tanto el peso (importancia) como la calificación, se recolectó mediante juicio de expertos de los involucrados.

¹¹ El valor resultante de la Matriz EFE refleja el estado global actual del entorno del Gobierno Electrónico de MIDIS, en función de los factores evaluados y en los siguientes intervalos: entre 1.0 y 2.5 Amenazas, mayor a 2.5 y 3.0, Oportunidades Menores, y mayor a 3.0: Oportunidades Mayores.

Tabla 2.1 Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE)

	ID	Factores Externos Clave	Peso	Calificación	Ponderado
Oportunidades	OP-1	Apoyo a las políticas de Inclusión y Desarrollo Social como Política de Estado	17%	4	0.68
	OP-2	Desarrollo de Gobierno Electrónico como Política de Estado	5%	3	0.15
	OP-3	Modernización del Estado y simplificación administrativa	8%	3	0.24
	OP-4	Mayor inversión del sector privado genera el crecimiento en la red de telecomunicaciones en el Perú	10%	4	0.40
Amenazas	AM-1	Niveles de corrupción que afectan las intervenciones sociales (Burocracia)	13%	1	0.13
	AM-2	Bajo nivel de desarrollo de base para el gobierno electrónico en el Estado Peruano	10%	1	0.10
	AM-3	Alta brecha de acceso a los servicios básicos entre la población urbana y rural	10%	1	0.10
	AM-4	Infraestructura de TI limitada (suscripción a telefonía fija, internet fijo y banda ancha). Es el efecto de: Ausencia de proyecto de inversión pública de gran dimensión relacionados con servicios de TI (información, conectividad, interoperabilidad)	9%	2	0.18
	AM-5	Bajo nivel de desarrollo de servicios de e-gov	8%	2	0.16
	AM-6	Geografía accidentada del territorio nacional que dificulta el acceso y desarrollo eficiente de los programas sociales	10%	1	0.10
Total			100%		2.24

La infraestructura de TI, a nivel de telecomunicaciones, actualmente está limitada al reuso de las redes celulares como vías de transmisión de datos, pues no se disponen aún de vías para la transmisión de información (p.e. banda ancha), a lo cual se adiciona que aún existen brechas de acceso a los servicios básicos en la población más vulnerable, la misma que está relacionada a la existencia de brechas digitales. Además, el acceso a la población objetivo del MIDIS es dificultada por la geografía accidentada del Perú.

Sin embargo, citamos nuevamente la evidencia descrita en el capítulo 1, acerca del informe de Naciones Unidas de Gobierno Electrónico Encuesta 2012, que nos demuestra el impacto del correcto uso de las TIC's para generar condiciones favorables para el desarrollo sostenible a mediano y largo plazo. Consideramos también que en futuro cercano la implementación de la Red Dorsal de Fibra Óptica constituirá una excelente base para reducir la brecha digital y acelerar las estrategias inclusivas de las poblaciones vulnerables y comunidades alejadas.

2.3.2 Diagnóstico Interno

El Diagnóstico Interno está enfocado a la exploración interna del MIDIS para el gobierno electrónico, con la finalidad de identificar y evaluar las capacidades que están bajo el alcance y control de la organización.

El Diagnóstico Interno revela las fortalezas y debilidades clave. El propósito es ofrecer información relevante, adicionalmente al Diagnóstico Externo, a emplear en el proceso de análisis estratégico que permita plantear enunciados de intención a fin de tomar ventaja de las fortalezas y reducir las debilidades.



Dichos factores internos, que favorecen o limitan el desarrollo del Gobierno Electrónico del MIDIS, se clasifican y evalúan integralmente en la Tabla N° 2.2. Matriz de Evaluación del Factor Interno¹².

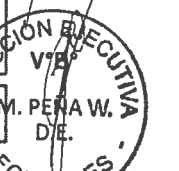
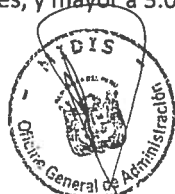
Tabla 2.2 Matriz de Evaluación del Factor Interno (EFI)

ID	Factores Internos Clave	Peso	Calificación (1)	Ponderado (2)
Fortalezas	FO-1 Conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del gobierno electrónico e impulso en MIDIS y Programas Sociales	7%	4	0.28
	FO-2 Conectividad e Infraestructura de TI adecuada	9%	3	0.27
	FO-3 Uso intermedio de los recursos de TI por los colaboradores	5%	3	0.15
	FO-4 Buena calidad de servicios al ciudadano	6%	3	0.18
	FO-5 Recurso humano con potencial para el desarrollo y recepción del e-gov	5%	3	0.15
	FO-6 Desarrollo de iniciativas de e-gov en los Programas Sociales, incorporando tecnologías innovadoras	8%	4	0.32
	FO-7 Servicios electrónicos disponibles al ciudadano e interoperables con otras instituciones, en estados iniciales	7%	3	0.21
	FO-8 Interés en la mejora de procesos en el MIDIS y en los Programas Sociales	7%	3	0.21
Debilidades	DE-1 Demora y poca flexibilidad legal para adaptar cambios en MIDIS	6%	2	0.12
	DE-2 Débil conocimiento de las percepciones, actitudes y aptitudes de la población objetivo por parte de las Direcciones de Línea	6%	2	0.12
	DE-3 Limitado acceso al presupuesto para gobierno electrónico en el MIDIS y Programas Sociales	7%	1	0.07
	DE-4 Información sistematizada no homogénea en los Programas Sociales	7%	1	0.07
	DE-5 Proceso de compras y adquisiciones poco eficiente	5%	2	0.10
	DE-6 Falta de proyectos orientados a mejorar el acceso de las poblaciones vulnerables a las TIC's en forma equitativa	7%	2	0.14
	DE-7 Falta de mecanismos que le permitan al MIDIS acceder, administrar y construir información en base a los datos del sector público y privado	8%	2	0.16
Total		100%		2.55

El valor resultante de la Matriz EFI es de **2.55¹³**, lo que evidencia que el desarrollo del gobierno electrónico del MIDIS tiene **fortalezas menores**. Se aprecia que existen fortalezas importantes pero también numerosas debilidades que compensan la densidad de las primeras.

Para la elaboración de esta matriz, se evaluaron las Direcciones, Jefaturas y Programas Sociales del MIDIS, de acuerdo a ciertas áreas de estudio: Administración, Gerencia, Operaciones, Servicios, Finanzas y Contabilidad, Recursos Humanos y Cultura, Informática, Comunicaciones y Tecnología. El peso asignado está relacionado a la importancia de cada factor y los valores de la calificación son los siguientes: 1=Debilidad Mayor, 2=Debilidad Menor, 3=Fortaleza Menor y 4=Fortaleza Mayor. La información registrada, tanto el peso (importancia) como la calificación, se recolectó mediante juicio de expertos de los involucrados.

El valor resultante de la Matriz EFI refleja el estado global actual interno del Gobierno Electrónico en el MIDIS, en función de los factores evaluados y en los siguientes intervalos: entre 1.0 y 2.5, Debilidades, mayor a 2.5 y 3.0, Fortalezas Menores, y mayor a 3.0: Fortalezas Mayores.



Se identificaron como fortalezas que la Alta Gerencia del MIDIS manifiesta conciencia acerca de la importancia de gobierno electrónico, conectividad e infraestructura TI adecuada (a excepción del Programa Social Juntos, que se encuentra en estados iniciales), la importancia de la buena calidad de los servicios al ciudadano además de existir servicios electrónicos también disponibles, el desarrollo de iniciativas de e-gov en los Programas Sociales que se apoya en la automatización progresiva de sus procesos. Es importante resaltar también que existe claridad en el rol articulador intersectorial que la entidad debe tomar, sobre todo cuando se trate de gobierno electrónico. En cuanto a los colaboradores MIDIS, tienen potencial para la recepción y desarrollo del e-gov con capacidades innovadoras, con un uso intermedio de recursos de TI.

Sin embargo, los efectos de estos factores positivos pueden disminuirse por la presencia de debilidades, entre las cuales se encuentran: la demora y poca flexibilidad para adaptar cambios en el MIDIS (interoperabilidad legal), el débil conocimiento de las características de la población objetivo por las Direcciones de Línea, el limitado acceso al presupuesto que, junto a un proceso de compras y adquisiciones poco eficiente, limitan el financiamiento de proyectos de gobierno electrónico.

Los Programas Sociales administran información local no homogénea entre sí, soportada en sistemas de información de utilidad sólo para cada Programa Social. Sin embargo, para los requerimientos actuales de un Ministerio que evalúa políticas y define estrategias bajo un enfoque de política nacional, es necesario contar con sistemas interoperables o integrados que proporcionen información sistematizada, consistente, íntegra y confiable para una toma de decisiones adecuada.

Entre otros factores negativos se encuentran: el débil papel que desarrollan las Áreas de TI, tanto del MIDIS como de los Programas Sociales, ya que actualmente éstas son percibidas sólo como áreas de soporte técnico y no como áreas de apoyo para la mejora del desempeño y eficiencia de la institución y la falta de mecanismos que permitan al MIDIS acceder, administrar y construir información en base a los datos de los diferentes sectores con los que coordina al ejercer su rol de articulador intersectorial.

2.4 La Misión

La misión del MIDIS, definida en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013-2016, es:

“Ejercer la rectoría de la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social asegurando la articulación a nivel gubernamental e intersectorial y gestionando intervenciones orientadas a la población en proceso de inclusión”

La misión del Gobierno Electrónico en el MIDIS, alineada a la misión del PEI 2013-2016 es:

“Brindar soporte al usuario y articular al sector, mediante servicios que incorporen innovación tecnológica que favorezcan la inclusión y el desarrollo social”

2.5 La Visión

La visión del MIDIS, definida en el PEI 2013-2016, es:

“El Perú ha erradicado la pobreza extrema y quebrado la transmisión intergeneracional de la pobreza para lograr que todos los peruanos y peruanas ejerzan sus derechos y accedan a servicios públicos de calidad en igualdad de oportunidades”

La visión del Gobierno Electrónico del MIDIS, alineada a la visión del PEI 2013-2016 es:

“El MIDIS es líder en gobierno electrónico a nivel nacional, contribuyendo a quebrar la transmisión intergeneracional de la pobreza y al ejercicio de derechos. Los usuarios reciben servicios de calidad y están habituados a interactuar con el Estado y las entidades privadas usando servicios digitales”

2.6 Los Ejes Estratégicos

Los Ejes Estratégicos del Gobierno Electrónico del MIDIS, los mismos que están alineados a la misión y visión de Gobierno Electrónico y serán desplegados por los Objetivos Estratégicos, son:

- ▶ **Gestión unificada de Información como motor de la intervención social:** La información es uno de los activos más importantes de la organización, y el Gobierno Electrónico tiene la finalidad de proveer información íntegra, confiable y disponible para una efectiva toma de decisiones. Esto incluye el migrar de modelos basados en datos históricos (poco confiables) y métodos estadísticos hacia modelos basados en eventos y evidencias (hechos tangibles) y métodos probabilísticos.
- ▶ **Tecnología e innovación como herramientas generadoras de desarrollo:** La innovación en tecnología es uno de los motores para el soporte y desarrollo del MIDIS, así como de sus usuarios.
- ▶ **MIDIS como articulador digital:** Desplegando su rol rector y articulador en el SINADIS, el MIDIS liderará y articulará el Gobierno Electrónico en el sector. El principal reto es la implementación de la interoperabilidad en el sector.
- ▶ **Usuario como actor proactivo de su desarrollo:** El usuario MIDIS deberá disponer de habilidades y herramientas que contribuyan a su desarrollo, para lo que el Gobierno Electrónico contribuirá al incluirlos en el aspecto digital, tanto en el diseño como en la implementación de servicios en línea.
- ▶ **Transparencia como un activo:** El Gobierno Electrónico tendrá también la finalidad de mostrar una organización más transparente y cercana a sus usuarios, otorgando participación a población en la mejora continua de políticas de desarrollo e inclusión social.

2.7 Objetivo Estratégico General¹⁴

El Objetivo Estratégico General es asegurar la implementación de las políticas de gobierno electrónico a nivel sectorial, promoviendo el acercamiento al ciudadano mediante la implementación y promoción de servicios electrónicos. Del logro del objetivo estratégico general dependerá la consecución de la visión definida.

2.8 Objetivos Estratégicos Específicos¹⁵

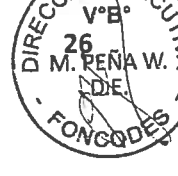
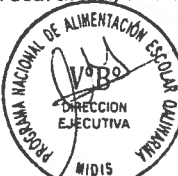
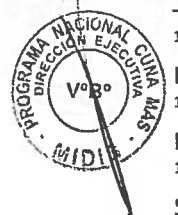
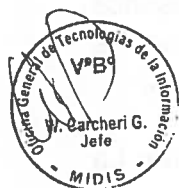
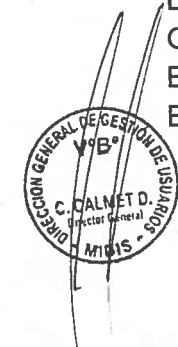
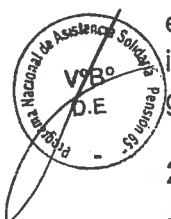
Los Objetivos Estratégicos Específicos son las intenciones de mediano y largo plazo del Gobierno Electrónico de MIDIS, de su logro dependerá la consecución del Objetivo Estratégico General. Los Objetivos Estratégicos Específicos están alineados a los Ejes Estratégicos y están distribuidos en las perspectivas del Balanced Scorecard¹⁶.

- **R1. Liderar la interoperabilidad con los sectores relacionados (Salud, Educación y otras entidades). Apoya directamente a la visión de Gobierno Electrónico.** El MIDIS buscará liderar la articulación a todo nivel en cuanto a gobierno electrónico, en el sector desarrollo e inclusión social y otros sectores relacionados, impulsando proyectos de interoperabilidad.
- **R2. Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios del MIDIS.** La inclusión digital es un tema estratégico para el presente plan, a través de la alfabetización en temas digitales a los usuarios acorde a sus posibilidades. También contribuye directamente a visión de Gobierno Electrónico del MIDIS.
- **U1. Contribuir a identificar a los potenciales usuarios y reducir las filtraciones y subcoberturas en el otorgamiento de beneficios.** La información debe ser de calidad, segura y confidencial a fin de identificar a los potenciales usuarios, así como para evitar las filtraciones y subcoberturas de usuarios en el otorgamiento de beneficios potenciando los modelos y métodos para la determinación de los usuarios.
- **U2. Promover el uso de servicios tecnológicos por los usuarios de los Programas Sociales y ciudadanos.** La difusión de los servicios electrónicos que ofrece el MIDIS a los usuarios será una de las bases para la alfabetización digital. La participación de la ciudadanía en el diseño y desarrollo de los mismos es vital.
- **I1. Dar apoyo al rol Rector en las políticas de Inclusión y Desarrollo Social.** El Gobierno Electrónico soportará las actividades relacionadas al rol rector y articulador del MIDIS, tanto con sus programas sociales adscritos como con las entidades de otros sectores, garantizando la confiabilidad y difusión de los datos propios de las políticas de desarrollo e inclusión social.

¹⁴ Equivalente a "Objetivo General" descrito en la Resolución Ministerial Nº 61-2011-PCM: Aprueba Lineamientos que establece el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.

¹⁵ Equivalente a los "Objetivos Específicos" descritos en la Resolución Ministerial Nº 61-2011-PCM: Aprueba Lineamientos que establece el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.

¹⁶ Las iniciales de los códigos de los Objetivos Estratégicos corresponden a las perspectivas del Balanced Scorecard. Así, R=Resultados, U=Usuarios, I=Interna, P=Personas.



El Mapa Estratégico de la Ilustración N° 2.1 muestra los Objetivos Estratégicos ubicados en las perspectivas del Balanced Scorecard así como las relación de causa-efecto (o apoyo) existentes entre ellos.

Los Objetivos Estratégicos de la perspectiva Personas están relacionados al aprendizaje, cultura, factor humano y estructura organizacional del Plan, y soportan a los demás superiores. La perspectiva Interna está relacionada a la tecnología y los procesos de gestión y operativos. La perspectiva Usuarios manifiesta Objetivos Estratégicos de beneficio directo a los usuarios del MIDIS, mientras que la perspectiva Resultados, como ya se mencionó, está directamente relacionada a la visión de Gobierno Electrónico del MIDIS.

2.9 La Declaración de Principios

Los principios del accionar del MIDIS definidos en el PEI 2013-2016, también de aplicación para el Gobierno Electrónico, son:

- **Inclusión:** Nuestros esfuerzos están orientados a lograr que todos los peruanos, sin distinción alguna, ejerzan sus derechos, accedan a servicios públicos de calidad y estén en capacidad de aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico.
- **Gestión por resultados:** Nuestro accionar se orienta al logro de objetivos y metas claras, por lo que diseñamos nuestras estrategias en base a evidencia, priorizamos la asignación de recursos y rendimos cuentas de los avances.
- **Calidad:** Buscamos que nuestros servicios se adecuen a las necesidades específicas e intereses de nuestros usuarios, brindamos información clara y oportuna sobre nuestra gestión y fomentamos la participación de la población, como una forma de asegurar el éxito de las intervenciones.
- **Articulación:** Buscamos promover la concurrencia oportuna de esfuerzos intersectoriales e intergubernamentales para el cumplimiento de resultados prioritarios de desarrollo e inclusión social.

2.10 El Análisis FODA

El Análisis FODA permite conformar un cuadro de la situación actual (diagnósticos externo e interno) del Gobierno Electrónico del MIDIS, obteniendo un enfoque general sobre el cual se establecieron los Objetivos Estratégicos del Plan, los mismos que están alineados a los Ejes Estratégicos.

La Tabla 2.3 muestra la Matriz FODA, detallando los Diagnósticos Interno y Externo y Objetivos Estratégicos¹⁷. Además, se relacionan los factores de base para la formulación de dichos Objetivos, en términos de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.

¹⁷ Intenciones a lograr de mediano y largo plazo, alineados a la misión y visión de Gobierno Electrónico del MIDIS.

Tabla 2.3 Matriz FODA

Diagnóstico Externo

Oportunidades	Amenazas
OP-1 Apoyo a las políticas de Inclusión y Desarrollo Social como Política de Estado	AM-1 Niveles de corrupción que afectan las intervenciones sociales
OP-2 Desarrollo de Gobierno Electrónico como Política de Estado	AM-2 Bajo nivel de desarrollo de base para el gobierno electrónico en el Estado Peruano
OP-3 Modernización del Estado y simplificación administrativa	AM-3 Alta brecha de acceso a los servicios básicos entre la población urbana y rural
OP-4 Mayor inversión del sector privado genera el crecimiento en la red de telecomunicaciones en el Perú	AM-4 Infraestructura de TI limitada (suscripción a telefonía fija, Internet fijo y banda ancha). Es el efecto de Ausencia de proyecto de inversión pública de gran dimensión relacionados con servicios de TI (información, conectividad, interoperabilidad)
	AM-5 Bajo nivel de desarrollo de servicios de e-gov
	AM-6 Geografía accidentada del territorio nacional que dificulta el acceso y desarrollo eficiente de los programas sociales

Fortalezas

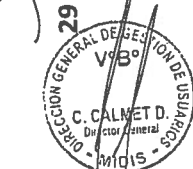
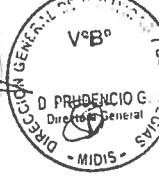
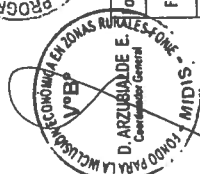
FO-1 Conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del gobierno electrónico e impulso en MIDIS y Programas Sociales
FO-2 Conectividad e Infraestructura de TI adecuada (a excepción de Conectividad en Programa Social Juntos)
FO-3 Uso intermedio de los recursos de TI por los colaboradores
FO-4 Buena calidad de servicios al ciudadano (a excepción de los Órganos de Línea MIDIS)
FO-5 Recurso humano con potencial para el desarrollo y recepción del e-gov
FO-6 Desarrollo de iniciativas de e-gov en los Programas Sociales, incorporando tecnologías innovadoras
FO-7 Servicios electrónicos disponibles al ciudadano e interoperables con otras instituciones, en estados iniciales
FO-8 Interés en la mejora de procesos en el MIDIS y en los Programas Sociales

Debilidades

DE-1 Demora y poca flexibilidad legal para adaptar cambios en MIDIS
DE-2 Débil conocimiento de las percepciones, actitudes y aptitudes de la población objetivo por parte de las Direcciones de Línea
DE-3 Limitado acceso al presupuesto para gobierno electrónico en el MIDIS y los Programas Sociales
DE-4 Información sistematizada no homogénea en los Programas Sociales
DE-5 Proceso de compras y adquisiciones poco eficiente
DE-6 Falta de proyectos orientados a mejorar el acceso de las poblaciones vulnerables a las TIC's en forma equitativa
DE-7 Falta de mecanismos que le permitan al MIDIS acceder, administrar y construir información en base a los datos del sector público y privado

Objetivos Estratégicos	Factores relacionados
R1 Liderar la interoperabilidad con los sectores relacionados (Salud, Educación y otras entidades oficiales)	FO-1, FO-2, DE-1, DE-7, OP-3, AM-2
R2 Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios del MIDIS	OP-4, AM-3, AM-4, AM-5
U1 Contribuir a identificar a los potenciales usuarios y reducir las filtraciones y subcoberturas en el otorgamiento de beneficios	AM-1
U2 Promover el uso de servicios tecnológicos para los usuarios de los Programas Sociales	FO-1, FO-2, FO-4, FO-5, OP-4, AM-5, DE-6
I1 Dar apoyo al rol Rector en las Políticas de Inclusión y Desarrollo Social	FO-1, DE-2, DE-5, DE-7, OP-1, OP-2
I2 Dar apoyo a la ejecución de los Programas Sociales	FO-1, DE-5, OP-1, OP-2
I3 Lograr la integración e interconexión de los Programas Sociales, fortaleciendo las áreas de TI	FO-1, FO-4, FO-7, DE-4, OP-2, OP-3, OP-4, AM-2
I4 Implementar el Plan de Simplificación Administrativa	FO-1, FO-2, FO-4, FO-5, FO-7, FO-8, DE-5, OP-3, OP-4, AM-5
P1 Lograr el alineamiento estratégico de la organización con el Plan de Estratégico de Gobierno Electrónico	FO-1, DE-3
P2 Gestionar unificada la información e impulsar la Gestión del Conocimiento	FO-2, FO-3, OP-5, DE-4, AM-1

Diagnóstico Interno



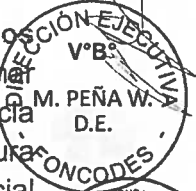
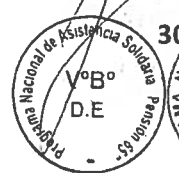


Cabe señalar que los Objetivos Estratégicos cubren todos los factores identificados y evaluados en el Diagnóstico Estratégico integralmente¹⁸, asegurando que, de esta forma, se diseñen planes de implementación y se controle el avance a través de indicadores estratégicos por Objetivo. Estos Objetivos Estratégicos están clasificados en las perspectivas del Balanced Scorecard definidas: Resultados, Usuarios, Interna y Personas.

A continuación se presenta la descripción de los Objetivos Estratégicos en función de los diagnósticos que cubren:

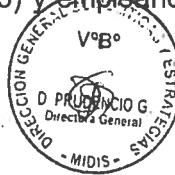
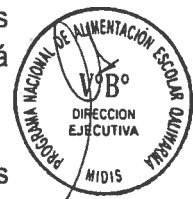
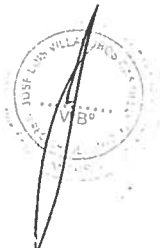
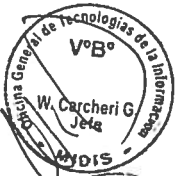
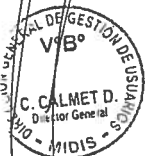
- **R1. Liderar la Interoperabilidad con los sectores relacionados (Salud, Educación y otras entidades).** Considerando la conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del Gobierno Electrónico (FO-1), la conectividad e infraestructura de TI adecuada (FO-2) y la tendencia de modernización del Estado y simplificación administrativa (OP-3), es posible atenuar la demora y poca flexibilidad legal para adaptar cambios en el MIDIS (DE-1), lograr implementar los mecanismos necesarios para gestionar la información del sector público y privado (DE-7), y la amenaza del bajo nivel de desarrollo de base para el Gobierno Electrónico (AM-2); liderando la interoperabilidad en los sectores relacionados, proponiendo lineamientos y proyectos para tal fin.
- **R2. Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios del MIDIS.** La inclusión digital de los usuarios está directamente relacionada a contrarrestar las amenazas de la alta brecha de acceso a los servicios básicos entre la población urbana y rural (AM-3) e Infraestructura de TI limitada (AM-4), pues las acciones del objetivo estarán diseñadas para disminuir dichas amenazas pero considerando la Geografía accidentada del territorio nacional (AM-6). Además, favorecerá la mayor inversión del sector privado que está generando el crecimiento de la red de telecomunicaciones en el Perú (OP-4).
- **U1. Contribuir a identificar a los potenciales usuarios y reducir las filtraciones y subcoberturas en el otorgamiento de beneficios.** Directamente relacionado a la explotación de la información con la finalidad de identificar los potenciales usuarios y evitar las filtraciones y subcoberturas. Está enfocado a disminuir la percepción y la evidencia de los niveles de corrupción y burocracia que afectan las intervenciones sociales (AM-1).
- **U2. Promover el uso de servicios tecnológicos por los usuarios de los Programas Sociales y ciudadanos.** Directamente relacionado a aprovechar las fortalezas: conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del Gobierno Electrónico (FO-1), empleando la conectividad e Infraestructura de TI del MIDIS adecuada (FO-2) y el recurso humano interno con potencial para el desarrollo del e-gov (FO-5) para potenciar la buena calidad de los

¹⁸ La Fortaleza FO-3 "Uso intermedio de los recursos de TI por los colaboradores" no tiene asociado ningún Objetivo Estratégico intencionalmente, ya que, en la priorización de éstos, se decidió no incluir algún Objetivo Estratégico relacionado al no tener el mismo impacto ni importancia que los demás.



servicios al ciudadano (FO-4) implementando proyectos de gobierno electrónico que permitan mejorar el acceso a los servicios que brinda el MIDIS y los Programas Sociales a las poblaciones vulnerables (DE-6) y contribuyendo así, a mejorar el bajo nivel de desarrollo de servicios de e-gov en el Perú (AM-5). La mayor inversión del sector privado que está generando el crecimiento de la red de telecomunicaciones en el Perú (OP-4) también propiciará el logro de este objetivo.

- **11. Dar apoyo al rol Rector en las políticas de Inclusión y Desarrollo Social.** Considerando la conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del gobierno electrónico (FO-1) y, en el marco del Apoyo a las políticas de Inclusión y Desarrollo Social (OP-1) y al desarrollo del Gobierno Electrónico como Política de Estado (OP-2), las acciones relacionadas a apoyar las políticas de Inclusión y Desarrollo Social del MIDIS buscan mejorar el débil conocimiento de las percepciones, actitudes y aptitudes de la población objetivo (DE-2), optimizar, en futuras acciones, el proceso de compras y adquisiciones poco eficiente (DE-5) y lograr implementar mecanismos para gestionar la información del sector público y privado (DE-7).
- **12. Dar apoyo a la ejecución de los Programas Sociales.** La conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del gobierno electrónico (FO-1) será la base para potenciar el soporte a la ejecución de los Programas Sociales, optimizando también, en futuras acciones, el proceso de compras y adquisiciones poco eficiente (DE-5); todo esto en el marco del Apoyo a las políticas de Inclusión y Desarrollo Social (OP-1) y al desarrollo del Gobierno Electrónico como Política de Estado (OP-2).
- **13. Lograr la integración e interconexión de los Programas Sociales,** fortaleciendo las áreas de TI. Empleando las fortalezas: conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del gobierno electrónico (FO-1), desarrollo de iniciativas de e-gov en los Programas Sociales incorporando tecnologías innovadoras (FO-6) y los servicios electrónicos disponibles, pero aun en estados iniciales, al ciudadano e interoperables con otras instituciones (FO-7) y aprovechando el desarrollo del gobierno electrónico como política de Estado (OP-2), la tendencia de la modernización del Estado y simplificación administrativa (OP-3) y la mayor inversión de sector privado que genera el crecimiento de la red de telecomunicaciones (OP-4), permitirá implementar la integración e interconexión de los sistemas de los Programas Sociales y así contribuir a mejorar el bajo nivel de desarrollo para el gobierno electrónico en el Estado Peruano (AM-2). Esto permitirá implementar sistemas interoperables y mejorar la calidad de la información que actualmente está sistematizada pero heterogénea en los Programas Sociales (DE-4).
- **14. Implementar el Plan de Simplificación Administrativa.** Las acciones están enmarcadas en la Ley de Modernización del Estado y simplificación administrativa (OP-3) y empleando la mayor inversión del sector privado en





telecomunicaciones (OP-4), la conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del gobierno electrónico (FO-1), la conectividad e Infraestructura de TI adecuada (FO-2), el recurso humano interno con potencial para el desarrollo del e-gov (FO-5) y la buena calidad de los servicios al ciudadano (FO-4); y buscan potenciar los servicios electrónicos, hasta ahora en estados iniciales (FO-7), optimizando y automatizando los procesos en los Programas Sociales (FO-8) y así contribuir a mejorar el bajo nivel de desarrollo de servicios de e-gov (AM-5). En futuras intervenciones, las acciones estarán también dirigidas a optimizar el proceso de compras y adquisiciones (DE-5).

- **P1. Lograr el alineamiento de la organización con el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.** Este objetivo considera atenuar las debilidades del limitado acceso al presupuesto para gobierno electrónico (DE-3) mediante la promoción del Plan Estratégico a todos los niveles organizacionales y la obtención del compromiso en su ejecución (apoyándonos en la fortaleza de la conciencia de la Alta Gerencia del MIDIS sobre la importancia del gobierno electrónico (FO-1).

- **P2. Gestionar unificadamente la información e impulsar la Gestión del Conocimiento.** La información del sector se gestionará de manera unificada empleando la conectividad e infraestructura de TI adecuada que cuenta el MIDIS (FO-2), el uso intermedio de los recursos de TI por los colaboradores (FO-3) y el recurso humano con potencial para el desarrollo del e-gov (FO-5), atenuando progresivamente la debilidad de información sistematizada no homogénea en los Programas Sociales (DE-4) y la amenaza de percepciones de niveles de corrupción y burocracia que afectan las intervenciones sociales (AM-1).

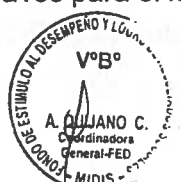
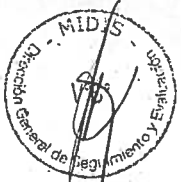
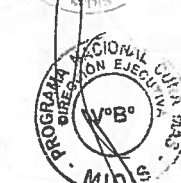
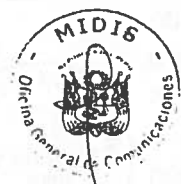
2.11 Factores Críticos de Éxito

Los Factores Críticos de Éxito, tanto para la elaboración, actualización e implementación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, son:

- Apoyo de la Alta Dirección.
- Empoderamiento de las áreas de TI, tanto en el MIDIS como en los Programas Sociales.
- Alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas.
- Proyectos emblemáticos de alto impacto, bajo costo y corto-mediano plazo.
- Alineamiento con el PEI 2013-2016.
- Dimensionamiento presupuestal adecuado, identificando la responsabilidad de cada órgano y/o programa responsable en la ejecución del plan de acción.

2.12 Estrategias Claves

Para el desarrollo del Gobierno Electrónico existen diversas estrategias a tener en cuenta. A continuación se ha definido las acciones claves para el logro de cada objetivo estratégico.



- **R1. Liderar la Interoperabilidad con los sectores relacionados (Salud, Educación y otras entidades).**

Estrategias de R1:

- Articular con los sectores para definir los estándares para el desarrollo de la interoperabilidad.
- Impulsar proyectos de interoperabilidad mediante el uso de tecnología móvil y servicios web.
- Monitorear permanentemente el desarrollo e implementación de la interoperabilidad para actualizar los modelos y estándares.

- **R2. Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios del MIDIS.**

Estrategias de R2:

- Desarrollar una infraestructura de telecomunicaciones para promover el acceso a las TIC.
- Implementar programas de capacitación que amplíen el acceso y aplicación de las TIC en el desarrollo e inclusión social.

- **U1. Contribuir a identificar a los potenciales usuarios y reducir las filtraciones y subcoberturas en el otorgamiento de beneficios.**

Estrategias de U1:

- Establecer mecanismos de consistencia utilizando información que administran diversas entidades públicas y privadas.
- Coordinar y capacitar a las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE) de los gobiernos locales en el llenado de la Ficha Socioeconómica Única (FSU) para un correcto empadronamiento de los hogares.
- Validar la información de los usuarios y hogares al modelo de focalización definido.

- **U2. Promover el uso de servicios tecnológicos por los usuarios de los Programas Sociales y ciudadanos.**

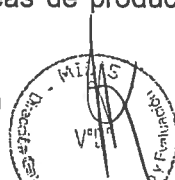
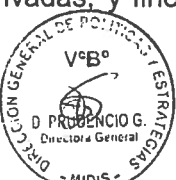
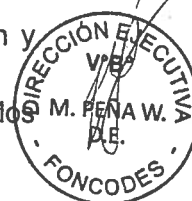
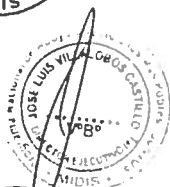
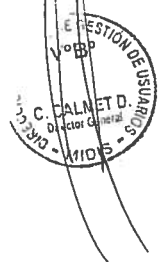
Estrategias de U2:

- Definir una plataforma única para el desarrollo de servicios tecnológicos.
- Difundir las aplicaciones y servicios implementados por el ministerio y programas sociales con el fin de que puedan ser compartidos
- Fomentar el uso de las redes sociales para la participación, atención y servicio al ciudadano.
- Establecer niveles de servicio con proveedores y consumidores de los servicios.

- **I1. Dar apoyo al rol Rector en las políticas de Inclusión y Desarrollo Social.**

Estrategias de I1:

- Difundir las políticas de desarrollo e inclusión social en el Portal institucional.
- Propiciar el desarrollo de aplicaciones de inteligencia de negocio que permita gestionar indicadores de gestión.
- Usar la georeferenciación como herramienta analítica de información sobre inversiones públicas y privadas, y líneas de producción en el marco del



desarrollo de los ejes estratégicos de la ENDIS y de las prestaciones sociales.

• **12. Dar apoyo a la ejecución de los Programas Sociales.**

Estrategias de 12:

- Uso de aplicaciones de georeferenciación para el apoyo a la gestión de los Programas Sociales.
- Apoyar el desarrollo de tecnología de la información en los Programas Sociales.
- Integrar las metodologías de gestión, desarrollo e implementación de proyectos de TIC.

• **13. Lograr la integración e interconexión de los Programas Sociales, fortaleciendo las áreas de TI.**

Estrategias de 13:

- Desarrollar una infraestructura de telecomunicaciones para promover la integración e interconexión de los Programas Sociales.
- Establecer mecanismos para compartir recursos, desarrollos y experiencias de implementación de TIC.

• **14. Implementar el Plan de Simplificación Administrativa.**

Estrategias de 14:

- Difundir e implementar las políticas establecidas por la PCM en el marco de la simplificación administrativa y modernización del Estado.
- Implementar plataformas tecnológicas para simplificar los trámites administrativos que faciliten el acceso a la información y reduzcan el tiempo y costo de transacción de un trámite.
- Integrar e implementar servicios orientados a ciudadanos y usuarios.

• **P1. Lograr el alineamiento de la organización con el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.**

Estrategias de P1:

- Ejercer liderazgo para lograr el apoyo de los órganos y/o programas para el éxito de las iniciativas de gobierno electrónico.
- Promover marcos normativos y de trabajo que favorezcan el desarrollo del gobierno electrónico.
- Difundir programas de capacitación que permitan conocer el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del MIDIS y el estado de su implementación.

• **P2. Gestionar unificadamente la información e impulsar la Gestión del Conocimiento.**

Estrategias de P2:

- Proponer el diseño de un modelo de gestión del conocimiento.
- Implementar tecnología de la información para gestionar el conocimiento.
- Programar talleres de gestión de conocimiento.

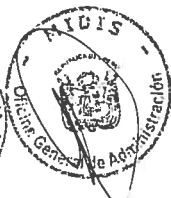
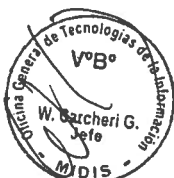
- Mejorar el acceso a la información, compartir y aplicar los conocimientos derivados de la experiencia de los colaboradores del MIDIS.

2.13 Políticas públicas relativas a TIC

Una política pública es un conjunto de iniciativas y acciones que emprende un gobierno para resolver problemas o necesidades del Estado. Para el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico se han definido un conjunto de políticas enmarcadas en la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Las políticas públicas de Gobierno Electrónico que guiarán las acciones relacionadas al e-gov que se desarrollen en el MIDIS son:

- **P1. Mantener un alto nivel de alfabetización digital en los usuarios de MIDIS.** Las acciones del MIDIS en gobierno electrónico, deberán estar dirigidas a que sus usuarios dejen de formar parte de la brecha digital.
- **P2. Asegurar la correcta afiliación de potenciales usuarios a programas sociales y subsidios del Estado.** Se deberán establecer mecanismos para la correcta identificación de potenciales usuarios y evitar así las filtraciones y subcoberturas de usuarios de los Programas Sociales y subsidios del Estado.
- **P3. Incorporar progresivamente la innovación, colaboración y estándares en el desarrollo de los servicios electrónicos.** El MIDIS deberá establecer mecanismos de participación de los colaboradores y usuarios para la generación e implementación de iniciativas innovadoras. Además los desarrollos deben estar basados en estándares de calidad, buenas prácticas de desarrollo de software, seguridad de la información y Gobierno de TI.
- **P4. Implementar mecanismos de transparencia de la gestión y operación.** Los servicios electrónicos serán medios para comunicar y hacer partícipes a los usuarios de las acciones del MIDIS.
- **P5. Implementar mecanismos de comunicación efectiva entre los miembros del SINADIS.** Aplicar mecanismos de interoperabilidad e integración de servicios y aplicaciones entre las diversas entidades del sistema.
- **P6. Integrar eficazmente los Programas Sociales adscritos al MIDIS.** Esta integración se ejecutará a nivel de redes de comunicaciones y de la información que gestiona cada programa. Esta política se refiere a integrar los programas mediante comunicaciones unificadas basadas en telefonía IP, enlaces dedicados de datos e interoperabilidad.
- **P7. Priorizar las inversiones en tecnologías de la información y simplificación administrativa que generen valor a los usuarios.** El proceso presupuestario del MIDIS debe priorizar las metas y los proyectos de gobierno electrónico y evaluar integralmente los retornos obtenidos.



- P8. Las aplicaciones de negocio y los servicios tecnológicos operarán desde un único Centro de Datos. Se centralizará la información del sector en el Hub Datacenter y las aplicaciones del sector podrán utilizar su capacidad de almacenamiento y procesamiento.

2.14 La Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico

Internet es el medio más adecuado para distribuir información a bajo costo debido a sus características de alta disponibilidad, actualización instantánea de datos, centralización y distribución de servicios orientados al ciudadano. A continuación se determinan los siguientes principios:

- **Equidad en el acceso:** los usuarios deben tener acceso a los servicios provistos por el MIDIS en forma electrónica.
- **Amigabilidad:** la forma y uso de información electrónica provista por MIDIS a través de Internet debe ser fácil de usar para los usuarios y ciudadanos.
- **Seguridad:** Se debe garantizar la privacidad de personas en el acceso a la información y uso de los servicios electrónicos brindados por el MIDIS.
- **Conveniente:** el beneficio obtenido por el usuario al utilizar los servicios electrónicos ofrecidos debe superar al recibido en forma presencial.
- **Oportunidad:** se debe garantizar que la información y servicios sean brindados de manera oportuna.

2.15 Plan de Acción

Los Proyectos¹⁹ de Gobierno Electrónico del MIDIS están relacionados a los Objetivos Estratégicos del Plan, y son las acciones a implementar para lograrlos. Los indicadores son variables que miden el avance en los Objetivos Estratégicos del Plan, no son un fin en sí mismos; permiten detectar desviaciones a fin de tomar las decisiones necesarias para corregir el rumbo de la implementación del Plan.

Ambos aspectos, Proyectos e Indicadores²⁰, se muestran en las Tablas N° 2.4 y 2.5 Matriz Estratégica de Gobierno Electrónico, clasificados por perspectiva del Balanced Scorecard y con información adicional acerca de la unidad de medición (%: porcentaje y N: cantidad), responsables y metas (en el caso de indicadores) y fecha de término y responsables (en el caso de iniciativas).

¹⁹ En el presente Plan Estratégico, se emplea como equivalentes los términos Proyecto e Iniciativa.

²⁰ Los indicadores se representan en fuente negra y negrita y los proyectos en fuente azul y cursiva.

Tabla 2.4 Matriz Estratégica de Gobierno Electrónico - Perspectivas Resultados, Usuarios y Personas

Objetivos	Título	Indicador / Iniciativa				Unidades Orgánicas Participantes	Datos Indicador		
		Título	Fecha de inicio	Unidad / Fecha de término			2016 Meta	2017 Meta	2018 Meta
Clientes	Resultados	R1. Liderar la interoperabilidad con los sectores relacionados (Salud, Educación y otras entidades oficiales)		Número		DGGU, DGSE	3	5	
		R1.1 Diseño de un mecanismo de intercambio de datos para la articulación e integración de los servicios	01-ene-16	31-mar-16		VMPES, DGGU			
Usuarios	Resultados	R1.2 Implementar interoperabilidad para integración de datos y servicios	01-jul-16	31-dic-17		DGSE, DGPE, OGTI			
		R2. Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios de los Programas Sociales		Porcentaje		OGTI	5	8	
		R2.1 Implementar programas de capacitación en uso básico de herramientas web y otros	01-ene-17	31-dic-18		OGTI, Programas Sociales			
		U1. Contribuir a identificar a los potenciales usuarios y reducir las filtraciones y subcoberturas en el otorgamiento de beneficios		Número		DGGU	3	4	
		U1.1 Número de servicios en línea en el Portal del MIDIS		Número		DGGU	2	3	
		U1.2 Actualizar el nuevo Sistema de Focalización de Hogares	01-ene-16	31-dic-16		DGGU, OGTI, DGSE			
		U1.3 Implementar el Sistema de Registro Nacional de Usuarios y el Registro de Programas Sociales	01-jul-16	31-dic-17		DGSE, DGPE, DGGU, OGTI			
		U2. Aumentar la interacción con los usuarios	01-ene-16	31-dic-16		DGGU, OGTI, DGSE			
		U2.1 Coordinar la difusión de los Servicios Tecnológicos a los usuarios		Porcentaje		OGTI	15	20	25
		U2.2 Implementar el Plan Digital	01-ene-16	31-dic-17		OGTI, TI de Programas Sociales			
Personas	Resultados	P1. Lograr el alineamiento estratégico de la organización con el Plan de Gobierno Electrónico	01-ene-16	31-dic-17		OGC, OGTI			
		P1.1 Implementar aplicativos informáticos que utilicen SMS	01-ene-16	31-dic-18		OGTI, Programas Sociales			
		P1.2 Colaboradores MIDIS que conocen gobierno electrónico		Porcentaje		ORH, OGTI, Programas Sociales	40	50	60
		P1.1 Implementar programas de capacitación en Gobierno Electrónico	01-ene-16	31-dic-18		OGTI, ORH, Programas Sociales			
		P1.2 Implementar portal de portafolio de proyectos de Gobierno Electrónico	01-ene-17	31-dic-17		OGTI, Programas Sociales			
		P2. Buenas prácticas de trabajo almacenadas en una base de datos		Número		OGTI			15
		P2.1 Implementar aplicación para la gestión del conocimiento	01-ene-18	31-dic-18		ORH, OGTI			

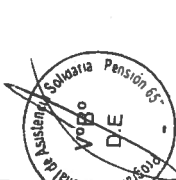
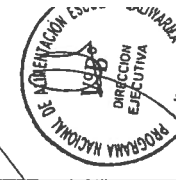
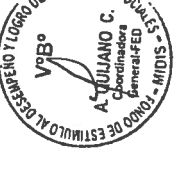
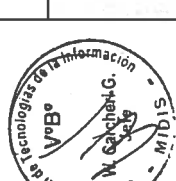
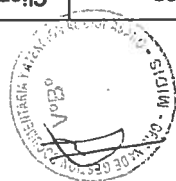
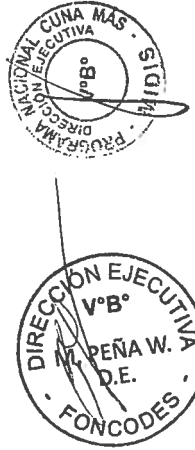


Tabla 2.5 Matriz Estratégica de Gobierno Electrónico - Perspectiva Interna

Objetivos	Título	Indicador / Iniciativa				Datos Indicador	
		Fecha de inicio	Unidad / Fecha de término	Unidades Orgánicas Participantes	Meta	2016	2017 2018
11. Dar apoyo al rol Rector en las Políticas de Desarrollo e Inclusión Social	11.1 Publicar en el portal del MIDIS y de los Programas Sociales las políticas de desarrollo e inclusión social	01-ene-16	Número	DGPE, DGSE	5	7	8
	11.2 Implementar cuadro de mando para seguimiento y evaluación de la política nacional de inclusión social	01-ene-16	31-dic-18	DGSE, DGPE, OGTI			
	11.3 Implementar aplicativo para el seguimiento de intervenciones financiadas por el FONIE	01-ene-16	31-dic-17	DGSE, DGPE, OGTI			
	11.4 Adecuar el minisite del FONIE para disponer de reportes públicos	01-jul-16	31-dic-16	FONIE, OGTI			
	11.5 Implementar aplicación de georeferenciación de obras financiadas por el FONIE	01-jul-16	30-jun-17	FONIE, OGTI			
	11.6 Diseño y adaptación del minisite del FED	01-ene-16	31-dic-16	FED, OGTI			
	11.7 Articular las bases de datos para su disposición a través del repositorio digital (Redinforma)	01-ene-16	31-dic-17	DGSE, OGTI, VIMPES, DGDCPS			
12. Dar apoyo a la ejecución de los Programas Sociales	12.1 Aplicación de georeferenciación implementada y en operación		Número	DGDCPS, OGTI, DGSE	2	4	
13. Lograr la integración e interconexión de los Programas Sociales fortaleciendo las áreas de TI	12.1 Implementar aplicación de georeferenciación para la gestión de los Programas Sociales	01-ene-16	31-dic-17	OGTI, Programas Sociales			
	13. Equipos interconectados a la red de MIDIS	01-ene-16	Porcentaje	OGTI, Programas Sociales	40	60	70
	13.1 Interconectar el servicio de Telefonía IP	01-ene-16	31-dic-17	OGTI, Programas Sociales			
	13.2 Implementar interconexión de Redes	01-ene-16	31-dic-17	OGTI, Programas Sociales			
14. Implementar el Plan de Simplificación Administrativa	13.3 Ampliar el Datacenter del MIDIS	01-ene-17	31-dic-18	OGTI, Programas Sociales			
	14. Trámites administrativos con firma digital		Número	OGTI, OGDAC, Programas Sociales	19	7	
	14.1 Implementar Certificados y Firmas Digitales	01-jul-16	31-dic-17	OGTI, SG, Programas Sociales			
	14.2 Implementar Sistema de Seguimiento de Trámites Sectorial	01-jul-16	31-dic-17	OGTI, OGDAC, Programas Sociales			

MIDIS
Oficina General de Planificación y Presupuesto

MIDIS
Oficina General de Asesoría y Apoyo

MIDIS
Oficina General de Tecnología de la Información

MIDIS
Oficina General de Atención al Ciudadano

MIDIS
Oficina de Recursos Humanos

MIDIS
Oficina General de Planeación y Evaluación

MIDIS
Oficina General de Gestión de Recursos

MIDIS
Oficina General de Logística y Mantenimiento

MIDIS
Oficina General de Asesoría y Apoyo

La Tabla 2.6 muestra el plan de ejecución de los proyectos definidos en el plan. Cabe señalar que algunos de ellos tienen más de una etapa en su desarrollo. El horizonte es el definido para el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (2016-2018).

Tabla 2.6 Plan de Implementación - Proyectos de Gobierno Electrónico

Iniciativas / Proyectos	Mes de inicio de actos preparativos	IMPLEMENTACIÓN					
		2016	2017	2018			
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1	Semestre 2
1 R1.1 Diseño de un mecanismo de intercambio de datos para la articulación e integración de los servicios	ene-16						
2 R1.2 Implementar interoperabilidad para integración de datos y servicios	jul-16						
3 R2.1 Implementar programas de capacitación en uso básico de herramientas web y otros	ene-17						
4 U1.1 Actualizar el nuevo Sistema de Focalización de Hogares	ene-16						
5 U1.2 Implementar GeoBusiness Intelligence - GIS	jul-16						
6 U1.3 Implementar el Sistema de Registro Nacional de Usuarios	ene-16						
7 U2.1 Implementar el Plan Digital	ene-16						
8 U2.2 Implementar aplicativos informáticos que utilicen SMS	ene-16						
9 P1.1 Implementar Programas de Capacitación en Gobierno Electrónico	ene-16						
10 P1.2 Implementar Portal de Portafolio de Proyectos de Gobierno Electrónico	ene-17						
11 P2.1 Implementar Piloto de Gestión del Conocimiento	oct-16						
12 I1.1 Publicar en el Portal del MIDIS y de los Programas Sociales las políticas de desarrollo e inclusión social	ene-16						
13 I1.2 Implementar cuadro de mando sectorial para seguimiento y evaluación de la política nacional de inclusión social	ene-16						
14 I1.3 Implementar el aplicativo para el seguimiento de intervenciones financiadas por el FONIE	ene-16						
15 I1.4 Adecuar el minisite del FONIE para disponer de reportes públicos	jul-16						
16 I1.5 Implementar la georeferenciación de obras financiadas por el FONIE	jul-16						
17 I1.6 Diseño y adaptación del minisite del FED	ene-16						
18 I1.7 Articular las bases de datos para su disposición a través del repositorio digital	ene-16						
19 I2.1 Implementar aplicaciones de georeferenciación para la gestión de los Programas Sociales	ene-16						
20 I3.1 Interconectar Telefonía IP	ene-16						
21 I3.2 Implementar Interconexión de Redes	ene-16						
22 I3.3 Ampliar el Datacenter del MIDIS	ene-17						
23 I4.1 Implementar Certificados y Firmas Digitales	mar-16						
24 I4.2 Implementar Sistema de Seguimiento de Trámites Sectorial	mar-16						

Leyenda del Gantt:

- Desarrollo del proyecto (Ejecución)
- Contingencia (Post-Implementación)

2.16 Recursos

Será necesario gestionar y asegurar la provisión de los recursos necesarios, en presupuesto y estructura organizacional para el logro de los Objetivos Estratégicos formulados en el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.

2.16.1 Presupuesto

Las Tablas N° 2.7 y 2.8 muestran el órgano responsable del presupuesto y la estimación del mismo para la ejecución de las iniciativas (proyectos) del plan.



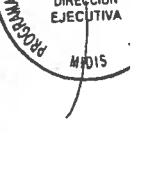
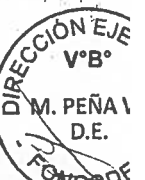
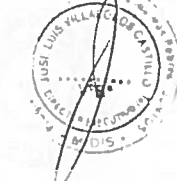
Tabla 2.7 Presupuesto de los Proyectos de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (1/2)

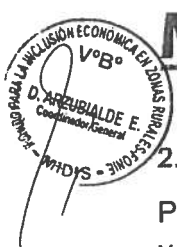
Clientes	Indicador / Iniciativa	Órgano responsable del presupuesto	Presupuesto S/.			Presupuesto Total (S/.)
	Título		2016	2017	2018	
Resultados	R1.1 Diseño de un mecanismo de intercambio de datos para la articulación e integración de los servicios	DGGU	10,000			10,000
	R1.2 Implementar interoperabilidad para integración de datos y servicios	DGSE	50,000	150,000		200,000
	R2.1 Implementar programas de capacitación en uso básico de herramientas web y otros	OGTI		50,000	50,000	100,000
Usuarios	U1.1 Actualizar el nuevo Sistema de Focalización de Hogares	DGGU	80,000			80,000
	U1.2 Implementar GeoBusiness Intelligence - GIS	DGGU	200,000	300,000		500,000
	U1.3 Implementar el Sistema de Registro Nacional de Usuarios y el Registro de Programas Sociales	DGGU	80,000			80,000
	U2.1 Implementar el Plan Digital	OGC	80,000	50,000		130,000
	U2.2 Implementar aplicativos informáticos que utilicen SMS	OGTI	20,000	50,000	50,000	120,000
Personas	P1.1 Implementar programas de capacitación en Gobierno Electrónico	OGTI	1,000	1,000	1,000	3,000
	P1.2 Implementar portal de portafolio de proyectos de Gobierno Electrónico	OGTI		20,000		20,000
	P2.1 Implementar aplicación para la gestión del conocimiento	OGTI			50,000	50,000



Tabla 2.8 Presupuesto de los Proyectos de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (2/2)

Clientes	Indicador / Iniciativa	Órgano responsable del presupuesto	Presupuesto S/.			Presupuesto Total (S/.)
	Título		2016	2017	2018	
Interna	I1.1 Publicar en el portal del MIDIS y de los Programas Sociales las políticas de desarrollo e inclusión social	DGPE	6 000	6 000	6 000	18 000
	I1.2 Implementar cuadro de mando para seguimiento y evaluación de la política nacional de inclusión social	DGSE	40,000	30,000	30,000	100,000
	I1.3 Implementar aplicativo para el seguimiento de intervenciones financiadas por el FONIE	DGPE	40 000	20 000		60 000
	I1.4 Adecuar el minisite del FONIE para disponer de reportes públicos	DGPE	12 000			12 000
	I1.5 Implementar aplicación de georeferenciación de obras financiadas por el FONIE	DGPE	20 000	12 000		32 000
	I1.6 Diseño y adaptación del minisite del FED	DGPE	12 000			12 000
	I1.7 Articular las bases de datos para su disposición a través del repositorio digital (Redinforma)	DGSE	300,000			300,000
	I2.1 Implementar aplicación de georeferenciación para la gestión de los Programas Sociales	Programas Sociales	30,000	30,000		60 000
	I3.1 Interconectar el servicio de Telefonía IP	OGTI	20,000			20,000
	I3.2 Implementar interconexión de Redes	Programas Sociales	50,000			50,000
	I3.3 Ampliar el Datacenter del MIDIS	OGTI		100,000	50,000	150,000
	I4.1 Implementar Certificados y Firmas Digitales	OGTI	30,000	70,000		100,000
	I4.2 Implementar Sistema de Seguimiento de Trámites Sectorial	OGTI	30,000			30 000
	Total		1,111,000	889,000	237,000	2,237,000





2.16.2 Estructura Organizacional

Para facilitar la implementación del PEGE - MIDIS 2016-2018 y su posterior seguimiento y control se contará con la participación de personal de la OGTI, quienes reportarán al Jefe de la OGTI el avance trimestral de los proyectos de gobierno electrónico, en coordinación con los órganos y/o programas involucrados.

Las responsabilidades básicas del personal asignado de la OGTI respecto al Plan Estratégico de Gobierno Electrónico son:

- ▶ Gestionar integralmente la cartera de proyectos del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.
- ▶ Realizar el seguimiento y evaluación al avance del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, empleando el Tablero de Gestión y el Procedimiento de Control Estratégico.
- ▶ Además, puede incluir actividades relativas a definir metodologías y estándares, tanto para la gestión de proyectos como para gobierno electrónico en general y TI en particular.

2.17 Adopción de Estándares

Las normas que definen los estándares para el desarrollo del Gobierno Electrónico son las siguientes:

- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM: Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- Ley N° 27269: Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM: Aprueban Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.

2.18 Seguimiento y Evaluación

El Tablero de Gestión de Gobierno Electrónico del MIDIS permite realizar el seguimiento y evaluación, tanto del estado de los indicadores de Objetivos Estratégicos como del avance de los proyectos en curso, a través de semáforos²¹.

La estructura del Tablero de Gestión²² es similar a la de la Matriz Estratégica y vincula el Mapa Estratégico, las Fichas de Indicador y Fichas de Iniciativa del Plan, tal como se muestra en la Ilustración N° 2.3 BSC - Ex - Gobierno Electrónico MIDIS.

²¹ La interpretación de los colores del semáforo para cada indicador y proyecto son: verde=dentro de la meta propuesta y plazos planeados; amarillo=valores inferiores a la meta y superiores a la zona de peligro, ligeros atrasos; y rojo=valores en la zona de peligro, está en riesgo el logro del objetivo, proyecto con atraso mayor, es necesario tomar acciones para corregir el rumbo.

²² El Tablero de Gestión de Gobierno Electrónico es una hoja electrónica y se encuentra en un archivo anexo al presente Plan: Tablero de Gestión de Gobierno Electrónico.

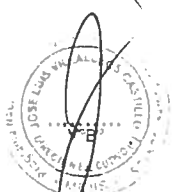
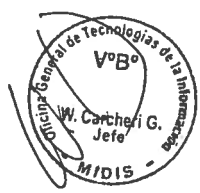
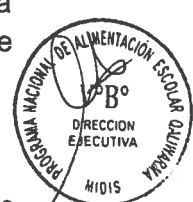
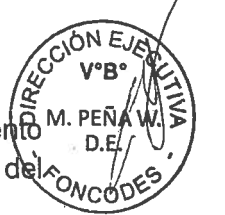
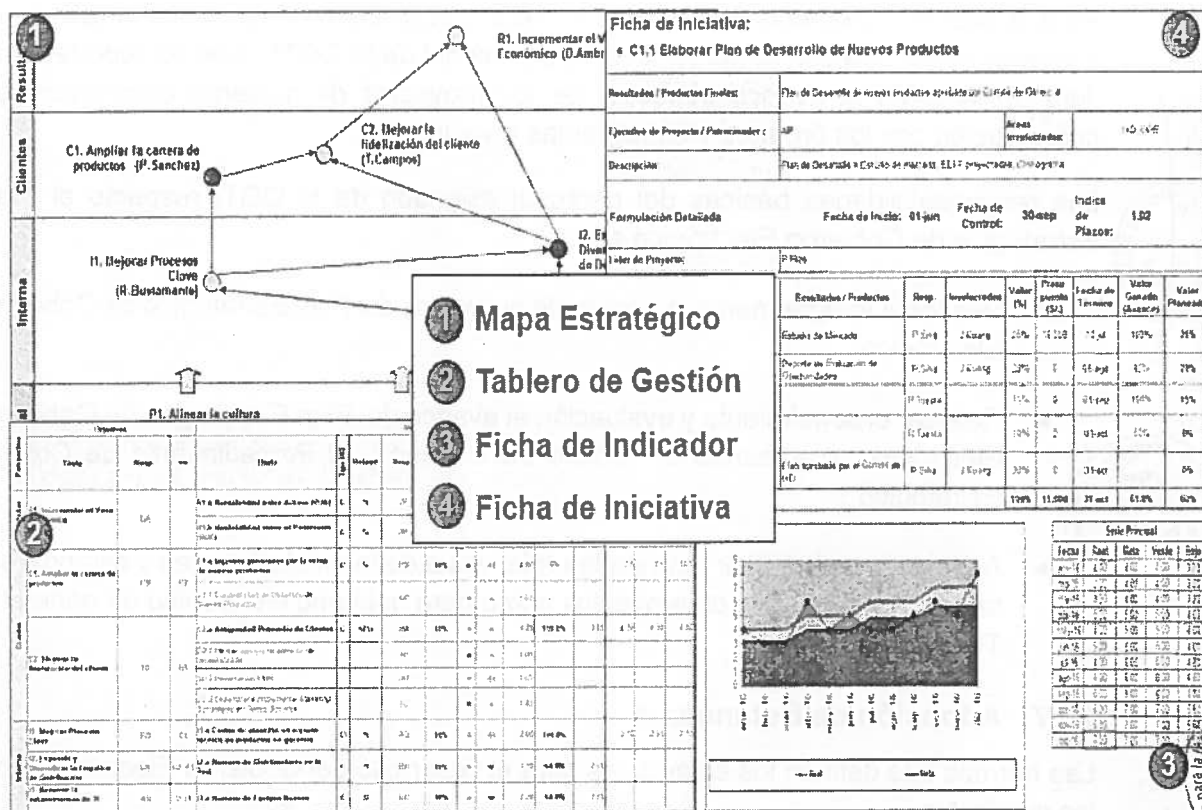




Ilustración 2.2 BSC - Ex - Gobierno Electrónico MIDIS



Además, la Tabla 2.9 Procedimiento de Control Estratégico identifica las actividades necesarias para realizar el seguimiento al avance del Plan, en términos de sesiones de trabajo con propósitos definidos. En la Tabla 2.10 Roles del Control Estratégico, se define los roles que intervienen en el control estratégico del PEGE.

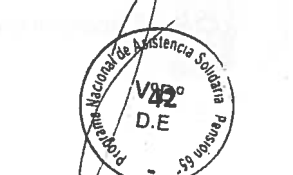
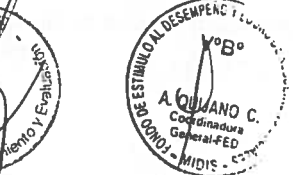
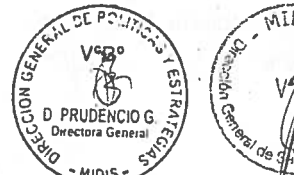
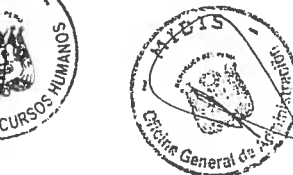


Tabla 2.10 Roles del Control Estratégico

Roles	Funciones Principales	Responsable
Gerente Patrocinador (GPAT)	Realizar intervenciones eventuales buscando hacer evidente la importancia del proyecto	Secretaría General
Coordinador del Proyecto (CPRO)	Coordinar la oportunidad de las sesiones, la logística necesaria y el manejo de excepciones. Puede incluir entre sus funciones el Rol "Aprobador de Entregables Intermedios"	Jefe de la Oficina de General de Tecnologías de Información
Implementadores (IMPL)	Asimilar la Metodología, Prototipos y Avances que suministrarán el Equipo de Trabajo de Gobierno Electrónico, buscando con ellos el Desarrollo Colaborativo de los Entregables del Proyecto	Funcionarios involucrados en el PEGE Funcionarios involucrados en los indicadores e iniciativas del PEGE
Funcionarios Consultivos (FCON)	Suministrar conocimiento especializado (Legal, Logístico, Normativo, etc.)	Funcionarios internos o externos con conocimiento especializado de valor para el proyecto
Responsable de Ejes Estratégico	Ser el representante de los involucrados en el cumplimiento de un Objetivo. Ser un Líder Funcional que coordine las actividades que atraviesan las Unidades Organizativas.	Supervisor de Gobierno Electrónico
Responsable de Objetivo	Ser el representante de los involucrados en el cumplimiento de un Objetivo. Ser un Líder Funcional que coordine las actividades que atraviesan las Unidades Organizativas	Funcionario designado por los funcionarios involucrados en las iniciativas
Responsable de Indicador	Elaborar la Ficha de Indicador y luego asegurar se actualice según la periodicidad definida	Funcionarios que reportan al Responsable de Objetivo
Responsable de Iniciativa	Equivale a un Líder o Gestor de Proyecto. El nivel de autonomía varía según las prácticas de la organización pudiendo limitarse a ser un Coordinador	Funcionarios que reportan al Responsable de Objetivo

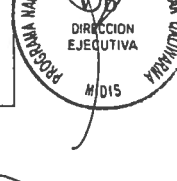
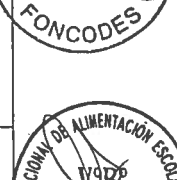
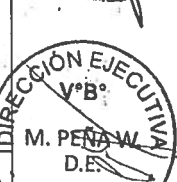
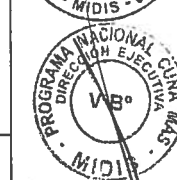
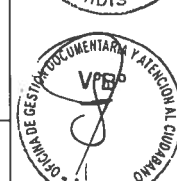
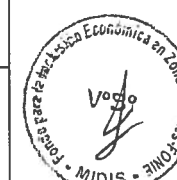
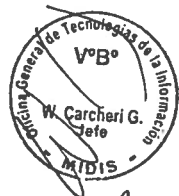
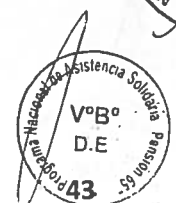
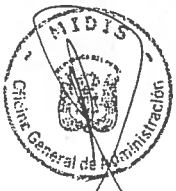
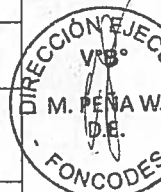
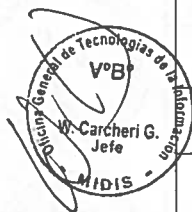
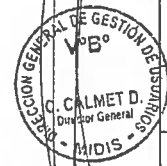




Tabla 2.9 Procedimiento de Control Estratégico

N	Actividad	Responsable
	Fichas de Indicador Actualizadas	
1	Enfocar: Prototipos de Fichas de Indicador Actualizadas	Responsables de Indicador
2	Desarrollar: Fichas de Indicador Actualizadas	Responsables de Indicador
3	Aprobar: Fichas de Indicador Actualizadas	Responsables de Indicador
	Fichas de Iniciativas Actualizadas	
4	Enfocar: Prototipos de Fichas de Iniciativa Actualizadas	Responsables de Iniciativas
5	Desarrollar: Fichas de Iniciativa Actualizadas	Responsables de Iniciativas
6	Aprobar: Fichas de Iniciativa Actualizadas	Responsables de Iniciativas
	Tablero de Gestión Estratégico Actualizado	
7	Desarrollar: Prototipo de Tablero de Gestión Estratégico Actualizado	Responsables de Indicador
8	Aprobar: Tablero de Gestión Estratégico Actualizado	Jefe de la OGTI
	Agenda de Control del Plan Estratégico	
9	Desarrollar: Agenda de Control	Especialista innovación tecnológica
10	Aprobar: Agenda del Control	Jefe de la OGTI
	Control del Plan Estratégico	
11	Desarrollar: Control del Plan Estratégico	Jefe de la OGTI
	Acta de Control del Plan Estratégico	
12	Desarrollar: Acta del Control del Plan Estratégico	Especialista innovación tecnológica
13	Aprobar: Acta del Control del Plan Estratégico	Jefe de la OGTI

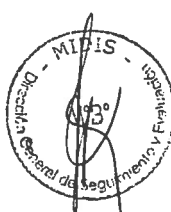
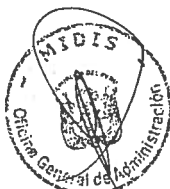
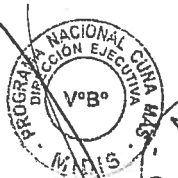
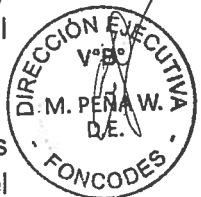
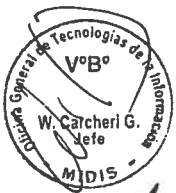
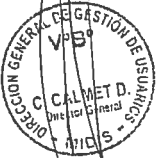




3. Conclusiones y Recomendaciones

3.1 Conclusiones

- ▶ El principal objetivo cuando se implemente Gobierno Electrónico para la Inclusión Social es concentrar esfuerzos en mejorar la interacción con los usuarios y ciudadanos, facilitándoles el acceso a los servicios en línea. El enfoque debe estar dirigido especialmente a implementar sistemas de información centrados en el usuario y ciudadano en su calidad de usuario digital.
- ▶ El impacto de la implementación efectiva de Gobierno Electrónico radica, principalmente, en la inclusión digital de los usuarios, la disminución de brechas en el acceso a tecnologías de información y comunicación, el mejor acceso a información pública, y sobre todo, brindarles oportunidades de autonomía para que sean artífices de su propio desarrollo.
- ▶ Del diagnóstico realizado, se concluye que el Gobierno Electrónico en el MIDIS se encuentra, actualmente, en una posición estratégica conservadora. Por lo tanto, las acciones fueron diseñadas para virar dicha posición actual a una competitiva en los próximos 2 a 5 años.
- ▶ Alineada a la posición estratégica deseada, y considerando que la actual visión y misión del gobierno electrónico del MIDIS es altamente retardadora para los involucrados, se necesitará el compromiso y la consecuencia en el seguimiento para su logro.
- ▶ Existe evidencia que la asignación de recursos en gobierno electrónico tiene alto impacto en la generación de condiciones para lograr avances significativos en el desarrollo sostenible, sobre todo a mediano y largo plazo. Se requieren esfuerzos intersectoriales e interinstitucionales, articulados a todo nivel y soportados por gobierno electrónico y gobernanza del mismo, liderado por el MIDIS.
- ▶ Para que se perciban avances en Gobierno Electrónico, es necesario que a los usuarios se ofrezcan canales (servicios electrónicos) para interactuar con el MIDIS, implementando prácticas de e-participation.
- ▶ Anteriormente no se ha tenido disponible, tantas herramientas que nos permita acercar tanto a una entidad pública con las necesidades y expectativas cotidianas del ciudadano. Aplicarlas de manera óptima y efectiva constituye el principal reto.



3.2 Recomendaciones

Se recomienda tener en cuenta las siguientes recomendaciones para las próximas versiones del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.

En relación a la Gestión de Procesos

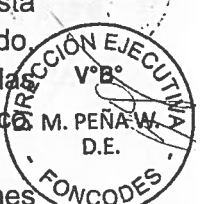
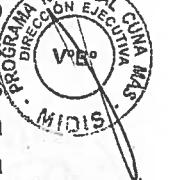
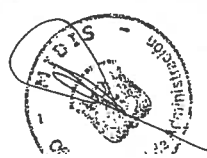
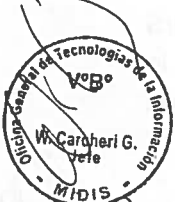
En nuestro país, es una estrategia de gobierno iniciar la reorganización necesaria para que nuestras instituciones, además de cumplir con las normas vigentes, centren su funcionamiento y midan su desempeño en el óptimo servicio al ciudadano. En este contexto, se formula las siguientes recomendaciones:

- Diseñar e implementar un programa de automatización de procesos, especialmente aquellos que pueden estar disponibles en línea, tales como trámites y servicios orientados al ciudadano, coordinando con aquellas entidades que intervienen conjuntamente en dichos procesos. Está comprobado que los servicios públicos que están disponibles en línea, es decir por Internet, tienen mayor impacto y cobertura en atender óptimamente las necesidades de la población.
- Diseñar una Arquitectura de TI institucional que permita contar con una plataforma de servicios orientada al usuario, gestionada por procesos automatizados y capaces de establecer patrones a partir del procesamiento complejo de eventos.

En relación a la articulación interinstitucional e intersectorial y los ciudadanos

Como lo demuestra el informe de Naciones Unidas - Encuesta de Gobierno Electrónico 2012, la correcta y eficiente interacción entre los sistemas de información de las diferentes instituciones públicas, a todo nivel del gobierno (local, provincial y central) es un factor fundamental para la calidad y la cobertura de los servicios al ciudadano. Esta situación de articulación efectiva de servicios en línea contribuye probadamente en la generación de condiciones en el país para el desarrollo e inclusión social. Con esta evidencia indiscutible como marco conceptual, y basados en el análisis FODA realizado considerando además la misión institucional y el marco legal vigente, formulamos las siguientes recomendaciones relacionadas con la Gobernanza de Gobierno Electrónico:

- Desarrollar facilidades de participación ciudadana. El informe de Naciones Unidas - Gobierno Electrónico Encuesta 2012 indica que involucrar al ciudadano en los procesos de diseño y desarrollo mejoran la calidad de los servicios en línea, la cobertura y el impacto en la población.
- Sensibilizar a la Alta Dirección, así como al personal del MIDIS, en los beneficios que devienen de implementar proyectos de Gobierno Electrónico, elaborando presentaciones constantes a partir de análisis de los 3 últimos informes de Naciones Unidas sobre la Encuesta de Gobierno Electrónico y el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del MIDIS.

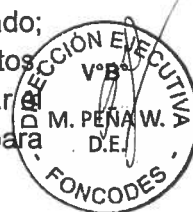
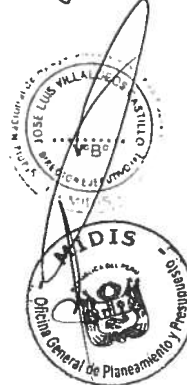
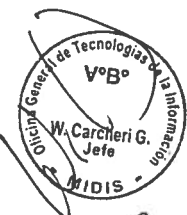
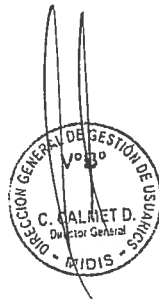




4. Anexos

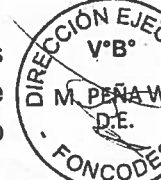
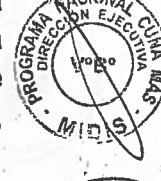
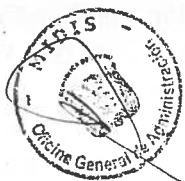
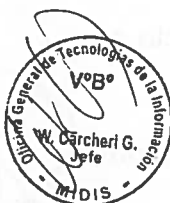
4.1 Anexo A: Glosario

- **Accesibilidad.** Capacidad de acceder a la utilización de las tecnologías de la información a través de capacitación, entornos e interfaces de usuario "amigables", flexibles y fáciles de usar, infraestructura y equipamiento.
- **Base de datos.** Conjunto de datos estructurados para permitir la categorización, el almacenamiento, acceso y análisis de información, normalmente diseñado a medida para aplicaciones específicas.
- **Brecha Digital.** Distancia social y cultural que se produce entre la gente que tiene acceso y la gente que está excluida de la utilización de las tecnologías de la información.
- **Canal.** Vínculo o medio mediante el cual el usuario accede a un producto o servicio (Ejemplos: teléfono, fax, correo electrónico, oficina pública, etc.).
- **Cliente externo.** Usuario demandante de servicios perteneciente a la población general o a otros poderes del Estado, Regional, Provincial o Nacional.
- **Cliente interno.** Empleado, funcionario o agente perteneciente a la Administración Pública Provincial, cualquiera sea su relación laboral, que demanda un producto o servicio de otro organismo o de otro departamento de su propio organismo.
- **Derecho.** Facultad de hacer una cosa no prohibida o de hacer o exigir todo lo que la ley o la autoridad establece en nuestro favor o nos permite quien pueda hacerlo.
- **Despapelización.** Proceso para reemplazar el papel como herramienta de intercambio de información y de gestión en el trabajo interno del Estado; preservando para cada empleado o funcionario; en función de sus hábitos prácticas laborales y capacitación profesional; el derecho de optar por utilizar papel o los medios digitales para acceder a la información que requiera para desempeñar eficazmente su función.
- **Digital.** Datos creados, transmitidos o almacenados en una secuencia de señales codificadas.
- **Estándar.** Premisas comunes básicas o especificación técnica aceptada en forma general por una comunidad técnica, que permite la coordinación de funciones a través de la adhesión a la misma.
- **GE - Gobierno Electrónico.** Entendido, a lo largo de este documento como el uso de la tecnología en el marco de la Modernización del Estado, como medio



para facilitar el acceso a y la entrega de servicios gubernamentales, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y los empleados públicos.

- **Gestión del conocimiento.** Procesos cuyo objetivo es administrar y gestionar el capital intelectual de una organización para permitir la búsqueda y el acceso a la información, al conocimiento y a las mejores prácticas a los empleados, en forma oportuna, mediante el uso de herramientas de tecnología de la información.
- **Gobierno Abierto.** es la doctrina política que sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia, esto debe ir unido a la creación de espacios permanentes de participación ciudadana y colaboración ciudadana. Un Gobierno Abierto asume el compromiso de garantizar que la administración y operación de todos los servicios públicos que el Estado brinda puedan ser supervisados por la comunidad, es decir, que estén abiertos al escrutinio de la ciudadanía. Dicho proceso, que incrementa la transparencia de la administración, debe acompañarse también por la generación de espacios de encuentro con la comunidad en los que los ciudadanos puedan participar en las decisiones de gobierno y colaborar con la administración en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos canalizando el potencial innovador de los ciudadanos, el mercado y las organizaciones civiles para el beneficio de la comunidad toda.
- **Habitante.** En el Plan se ha adoptado una definición ampliada de la palabra "habitante" que incluye a todos las personas que habitan en la provincia, a los ciudadanos de las otras provincias, a los extranjeros residentes y turistas, a las empresas de cualquier tamaño, a las organizaciones no gubernamentales, a todos los organismos del Estado, a los Poderes Legislativo y Judicial, a los Municipios, a todos los organismos de la Administración Pública Nacional y a los empleados y usuarios internos de cada uno de ellos. En definitiva toda aquella persona física o jurídica, cualquiera sea su localización geográfica, que pueda solicitar información o servicios o productos de la Administración Pública o que desee entrar en contacto con ella. Habitante, Usuario, Cliente, Persona, Ciudadano, se utilizan como sinónimo a menos que sea explícito lo contrario.
- **Infraestructura de información.** Instalaciones y estándares interdependientes de comunicación digital y procesamiento de datos (hardware y software) que permite el flujo de información, de la misma manera una autopista soporta el flujo de vehículos.
- **Portal.** Punto único de acceso a través del cual el usuario puede acceder a información relacionada con una variedad de fuentes.
- **Responsabilidad.** Engloba resultados, recursos y el requerimiento de rendir cuentas.



Servicio. Prestación desempeñada por organizaciones públicas y su personal, destinada a satisfacer requerimientos explícitos y necesidades implícitas del público o de alguna entidad oficial o privada.

- **Tecnologías de la información (TI).** Término que engloba todo el campo de procesamiento de información a través de computadoras. Incluye el hardware, aplicaciones y servicios, enlaces de telecomunicaciones y redes, bases de datos digitales, y las especificaciones técnicas que permiten que estos sistemas funcionen interactivamente.
- **Telefonía IP.** Tecnología que permite integrar en una misma red, basada en protocolo IP, las comunicaciones de voz y datos.
- **Trámite.** Un proceso de trabajo en respuesta a una petición / requerimiento de un habitante / empresa / organismo que contiene una secuencia predeterminada de actividades estándar realizadas en un orden específico (no necesariamente secuencial) y que culmina con la entrega al solicitante del producto / servicio / información requerido satisfaciendo sus requerimientos y especificaciones (tiempo y forma).

4.2 Anexo B: Metodología de Planeamiento Estratégico de e-gov MIDIS

La Metodología de Planeamiento Estratégico aplicado en MIDIS para e-gov, es la adecuación al contexto específico del tema y la organización, de un Metamodelo de Planeamiento Estratégico²³.

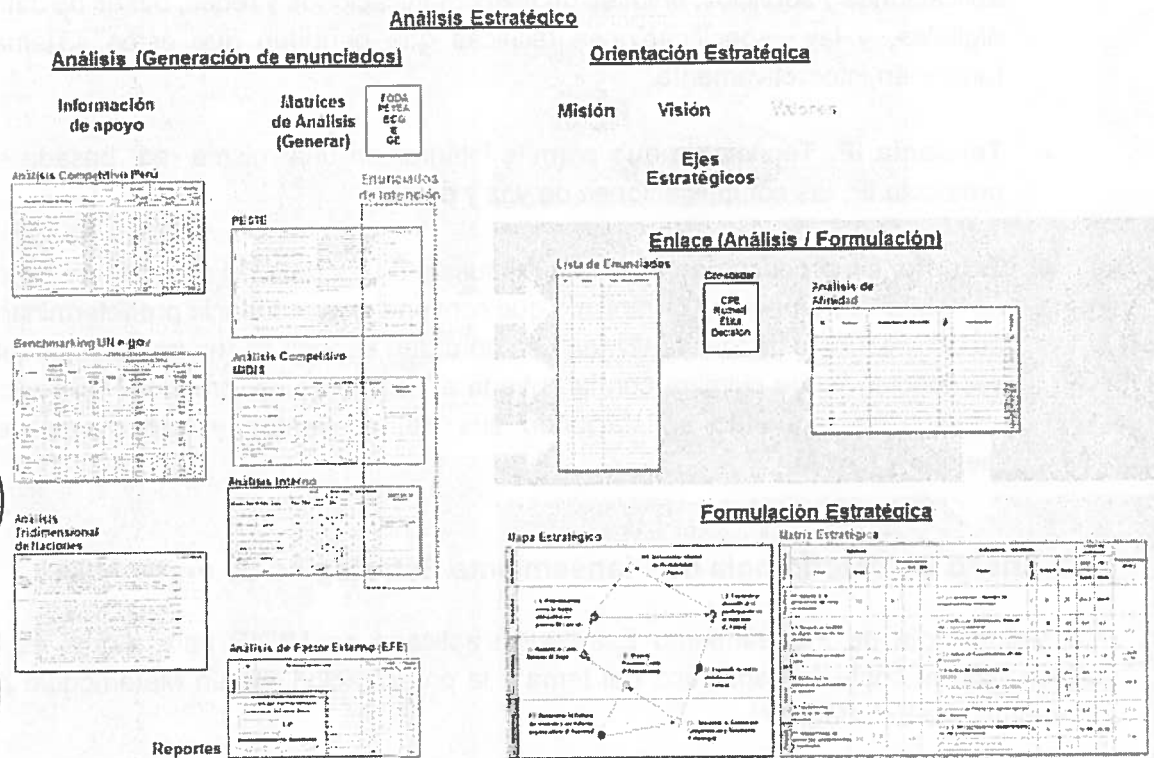
La Metodología tiene como principales etapas:

1. **Análisis Estratégico:** Comprende el diagnóstico externo e interno a fin de determinar los factores clave para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el MIDIS, de cuya consideración, se definirán los Enunciados de Intención (acciones a realizar para modificar la situación actual hacia la situación deseada).
2. **Orientación Estratégica:** Define la dirección a seguir por la organización en el Gobierno Electrónico. Comprende la definición de la visión y misión y su alineamiento con los Planes Estratégicos relacionados, considerando los Enunciados de Intención generales del Análisis Estratégico.
3. **Enlace Análisis / Formulación:** Los Enunciados de Intención generados en la fase de Análisis Estratégico se consolidan y discriminan empleando diversos criterios para tal fin, y estructuran en una Jerarquía de Intencionalidad, desde la visión y misión (punto 2), Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos hasta los Proyectos a implementar.

²³ El Metamodelo de Planeamiento Estratégico se detalla en el Anexo C.

4. **Formulación Estratégica:** Comprende la estructuración de los Enunciados de Intención en una Jerarquía de Intencionalidad, desde la visión y misión (punto 2), hasta los Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Proyectos a implementar. Además, se definen los Indicadores y Políticas del Plan.

Ilustración 4.1 Metodología de Planeamiento Estratégico e-gov MIDIS



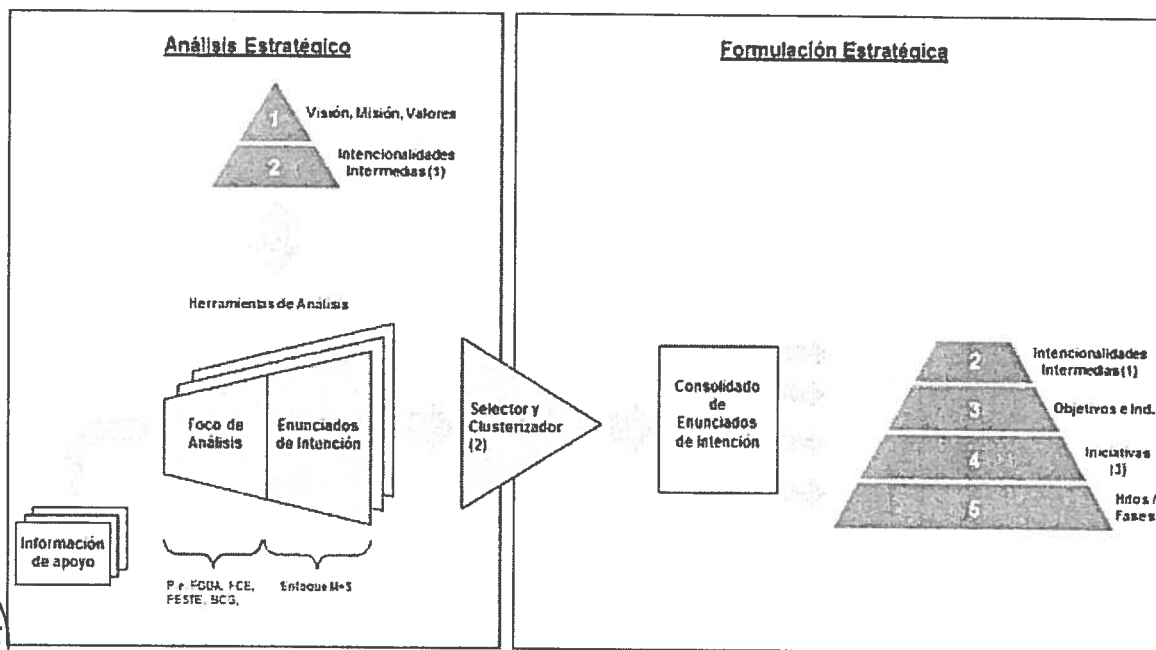
4.3 Anexo C: Metamodelo de Planeamiento Estratégico

Lo esencial del proceso de planeamiento estratégico es el modelamiento y estructuración de lo que el metamodelo denomina **Enunciados de Intención** (sentido, propósito, finalidad) que los participantes establecen para la entidad. En términos generales, todo planeamiento puede describirse en dos fases: Análisis y Formulación.

En la fase de Análisis, se generan todos los Enunciados de Intención posibles para modificar la situación actual hacia la situación deseada, empleando diagnósticos e información de apoyo.

Luego, durante la Formulación Estratégica, se estructura el consolidado de Enunciados de Intención (realizado en la interfaz o transición entre ambas fases) en una Jerarquía de Intencionalidad definida (p.e. objetivos estratégicos, iniciativas, hitos), la misma que es el entregable principal del proceso descrito.

Ilustración 4.2 Metodología de Planeamiento Estratégico e-gov MIDIS



NOTAS:

- (1) De 0 a N niveles, P.e. Estrategia Genérica, Objetivos de Largo Plazo, Estrategias
- (2) Técnicas: Análisis de Afinidad, Identificación de niveles, Filtros Éticos, Priorización
- (3) La Cartera/Grupo de Iniciativas constituye el "Plan de Acción"

4.4 Anexo D: Situación actual de los Recursos Humanos, infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC

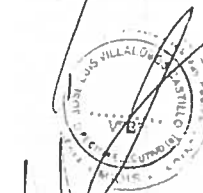
A continuación se detalla la situación actual de TIC en el MIDIS y de los Programas Sociales en relación a los recursos humanos, infraestructura de telecomunicaciones, conectividad y uso de TIC.

Recursos Humanos

En la tabla 4.1, se detalla el personal de las áreas de TIC del MIDIS y de los programas sociales.

Tabla 4.1 Situación actual de Recursos Humanos de las áreas de TIC

Cargo	Cantidad
MIDIS	14
Infraestructura y redes	2
Desarrollo de sistemas de información	4
Operaciones TIC	3
Soporte técnico	5
Pensión 65	6
Coordinador	1
Desarrollo de sistemas de información	3
Infraestructura	1
Soporte técnico	1
Cuna Más -	10
Desarrollo de sistemas de información	3
Soporte técnico	4



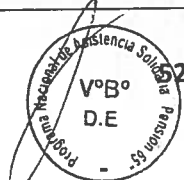
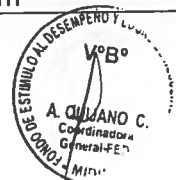
Operación de sistemas de información en producción	3
Foncodes	15
Operaciones y mantenimiento	2
Gobierno electrónico y proyectos	2
Infraestructura tecnológica	6
Desarrollo de sistemas de información	5
Juntos	16
Desarrollo de sistemas de información	5
Operaciones y calidad	4
Soporte y comunicaciones	5
Proyectos TIC	2
Qali Warma	8
Coordinador de Informática y Gestión de Información	1
Desarrollo de Sistemas de Información	3
Operaciones de Tecnologías de Información y Comunicación	4

Infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC

En la tabla 4.2, se detalla la infraestructura, conectividad y uso de TIC en el MIDIS y en los programas sociales.

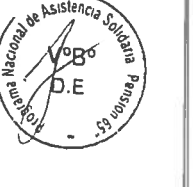
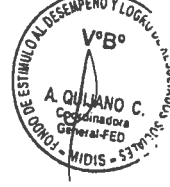
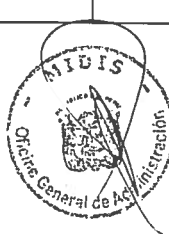
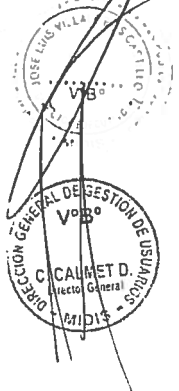
Tabla 4.2 Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC

MIDIS		
Componentes de red de datos	Data Center	Propio
	Dominio	midis.gob.pe
	Red LAN	Cableado de la LAN cat5 y cat6A. Backbone de 10GB. Velocidad de transmisión del switch de core y switches de borde o piso 1Gbps y cantidad de puntos de red 780
	Seguridad perimetral	Firewall, IPS, Antispam, AntiDos, WAF y Antivirus Kaspersky
	Servidores	Servidores Rackeable, Torre y Blade. 24 servidores físicos y 70 servidores virtuales
	Almacenamiento	SI, DELL COMPELLENT
	Suministro de energía	UPS y Grupo Electrogenero
Software base	Refrigeración	Aire Acondicionado de precisión
	Servidores de aplicaciones web	IIS, Apache
	Servidor Portal Web	Joomla
	Servidor de correo	Zimbra
	Sistema Operativo de servidores	WindowsServer, Linux CentOS y Red Hat
Comunicaciones	Acceso a internet	Telefónica del Perú
	Ancho de banda	60 MB dedicado
	Telefonía	Central Telefónica IP ALCATEL, Cantidad de anexos: 433
	Dispositivos móviles	iphones y tablets
Soluciones TIC	Gestión de contenido	Joomla y WordPress
	Vídeo Conferencia	Polycom

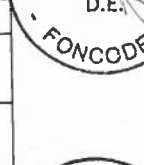
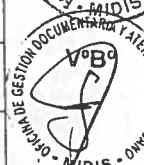
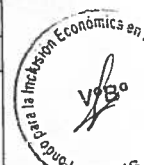
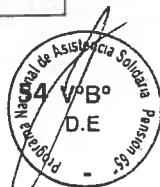
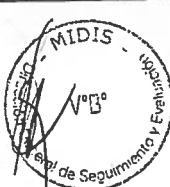
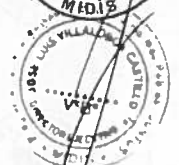


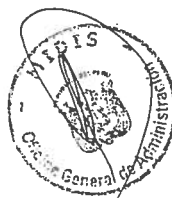
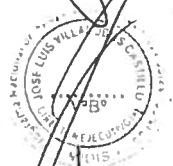
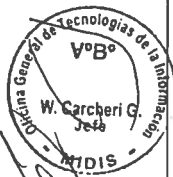
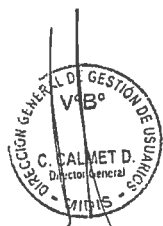


	Vídeo Vigilancia	Alhua
	Mesa de ayuda	GLPI
	Business Intelligence	Qlikview, Cognos y Tableau
	Georeferenciación	ArcGis
Pensión 65		
Componentes de red de datos	Data Center	Propio
	Dominio	pension65.gob.pe
	Red LAN	Cableado de la LAN cat5e, cat6 velocidad de transmisión del switch core y switches de borde o piso 10/100/1000Mbps y cantidad de puntos de red 140
	Seguridad perimetral	Firewall UTM Fortigate 100D y antivirus ESET Endpoint
	Servidores	7 Servidores Rackeables y 2 Servidores Desktop, 16 Servidores Virtuales
	Almacenamiento	Almacenamiento externo NAS en FreeNAS
	Suministro de energía	
Software base	Refrigeración	Aire acondicionado de precisión
	Servidor de aplicación web	IIS, Jboss, Apache
	Servidor Portal Web	Ubuntu 12.04.2 LTS
	Servidor de correo	gmail
	Sistema Operativo de servidores	Windows Server y Linux
Comunicaciones	Acceso a internet	Optical Networks
	Ancho de banda	13 MB dedicado
	Telefonía	Central Telefónica VoIP, cantidad de anexos 68
	Dispositivos móviles	Smartphones y tablets
Soluciones TIC	Gestión de contenido	WordPress
	Vídeo Conferencia	Avaya Scopia
	Vídeo Vigilancia	Hikvision Digital Technology
	Mesa de ayuda	osTicket
	Business Intelligence	
	Georeferenciación	AYZA
Cuna Más		
Componentes de red de datos	Data Center	Propio
	Dominio	cunamas.gob.pe
	Red LAN	Cableado de red (cat6) 1gbps a 10 GBPS, 260 puntos de red aprox.
	Seguridad perimetral	Fortinet (Fortigate 300c, Web Filtering, Email Filtering)
	Servidores	7 Servidores Rack HP, 4 servidores Blade HP, 2 servidores desktop, 35 servidores virtuales
	Almacenamiento	2 Servidores SAM HP EVA 6300 y 6350
	Suministro de energía	2 UPS 3RU HP 5000 y 2 UPS 2RU 2000
	Refrigeración	Aire Acondicionado de precisión HiRef y un sistema de aire acondicionado de Confort Lennox



Software base	Servidor de aplicación web	IIS, Jboss, Apache
	Servidor Portal Web	Linux RedHat 6 virtual
	Servidor de correo	Zimbra: Linux Red Hat 6 virtual
	Sistema Operativo de servidores	Windows Server y Linux
Comunicaciones	Acceso a internet	Sede Central: Optical Networks. Unidades Territoriales: Telefónica del Perú
	Ancho de banda	13 MB (Sede Central), 3MB (Unidades Territoriales)
	Telefonía	Interconexión de datos a través de VPN con 50 equipos Fortinet
	Dispositivos móviles	Smartphones y tablets
Soluciones TIC	Gestión de contenido	WordPress
	Vídeo Conferencia	Polycom CMA 4000
	Vídeo Vigilancia	
	Mesa de ayuda	
Foncodes	Business Intelligence	
	Georeferenciación	
Componentes de red de datos	Data Center	Propio
	Dominio	foncodes.gob.pe / foncodes.pe
	Red LAN	Cableado de la LAN cat5, cat6, cat6A velocidad de transmisión switches de borde o piso 1000Mbps y cantidad de puntos de red 550
	Seguridad perimetral	Firewall UTM, antispam, administrador de ancho de banda
	Servidores	7 servidores rackeables y 36 servidores virtuales. En c/unidad territorial 1 servidor físico y 2 servidores virtuales
	Almacenamiento	Almacenamiento externo SAN en IBM Storwize V3700
	Suministro de energía	UPS capacidad de 2 a 3 KVA
	Refrigeración	Aire acondicionado tipo Split de 24,000BTU y 36,000 BTU
Software base	Servidor de aplicación web	IIS, Jboss, Tomcat
	Servidor Portal Web	Joomla
	Servidor de correo	Microsoft Exchange Server
	Sistema Operativo de servidores	Windows Server, Red Hat Linux y CentOS Linux 5.8
Comunicaciones	Acceso a internet	Sede central/Lima: Optical Networks. Unidades territoriales: Telefónica del Perú
	Ancho de banda	Sede central: 35 MB dedicado. Unidades territoriales: 1 a 5 Mbps
	Telefonía	Central Telefónica VoIP y central telefónica analógica.
	Dispositivos móviles	Smartphones y tablets
Soluciones TIC	Gestión de contenido	Joomla y Alfresco





	Vídeo Conferencia	Spontania
	Vídeo Vigilancia	PSS
	Mesa de ayuda	Joomla (desarrollo propio)
	Business Intelligence	Qlik View, Pentaho
	Georeferenciación	JMAP, Geoserver
Juntos		
Componentes de red de datos	Data Center	Propio
	Dominio	juntos.gob.pe
	Red LAN	Cableado de la LAN cat6. Velocidad de transmisión del switch core y switches de borde 1Gbps y cantidad de puntos de red: 277
	Seguridad perimetral	Firewall FORTINET y Antivirus Kaspersky
	Servidores	Servidores BLADE y Rackeables: 21 servidores físicos y 48 servidores virtuales
	Almacenamiento	Almacenamiento SAN, Marca DELL Compellent SC-8000
	Suministro de energía	UPS 36KVA+1
Software base	Refrigeración	Aire Acondicionado de precisión
	Servidor de aplicación web	WebLogic y Tomcat
	Servidor Portal Web	Apache
	Servidor de correo	Zimbra Enterprise y Comunitario
	Sistema Operativo de servidores	Windows Server y Linux Red Hat
Comunicaciones	Acceso a internet	Telefónica del Perú
	Ancho de banda	24 MB dedicado
	Telefonía	Central IP Asterisk con 181 anexos
	Dispositivos móviles	Smartphones y tablets
Soluciones TIC	Gestión de contenido	Joomla
	Vídeo Conferencia	Scopia Client-Desktop
	Vídeo Vigilancia	Samung NET-i-WIRE
	Mesa de ayuda	PHP Helpdesk
	Business Intelligence	Qlickview
	Georeferenciación	ArcGIS
Qali Warma		
Componentes de red de datos	Data Center	Propio
	Dominio	qaliwarma.gob.pe
	Red LAN	Cableado 6E, velocidad de Switches es 1 Gbps en un total de 18 en la Sede Central (13 operativos y 5 almacenados).
	Seguridad perimetral	Servidor Linux configurado como firewall
	Servidores	4 Servidores propios (3 HP DL 380P G8, 1 IBM 3550 M4) y 03 alquilados
	Almacenamiento	4 discos NAS y 1 Storage alquilado de 2 TB
	Suministro de energía	UPS de 06 KVA
	Refrigeración	Aire acondicionado doméstico tipo Split York 12000 btu



Software base	Servidor de aplicación web	IIS
	Servidor Portal Web	WordPress
	Servidor de correo	Zimbra y Office 365
	Sistema Operativo de servidores	Xen Server, Windows Server, Centos 5/6.5
Comunicaciones	Acceso a internet	Optical Networks S.A.C.
	Ancho de banda	40 Mbps
	Telefonía	Central IP Asterisk
	Dispositivos móviles	Smartphones y tablets
Soluciones TIC	Gestión de contenido	WordPress
	Vídeo Conferencia	
	Vídeo Vigilancia	Sistema HK visión
	Mesa de ayuda	
	Business Intelligence	Reporting Services SQL 2012
	Georeferenciación	Linux tracert

