

PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO - PEGE

Periodo 2018-2020

Elaborado por:

Oficina Regional de Administración
Oficina de Tecnologías de Información

2018



ÍNDICE

I. GOBIERNO ELECTRÓNICO	6
1.1. Introducción	6
1.2. Marco Conceptual	7
1.3. El Gobierno Electrónico	8
1.4. La Sociedad de la Información	9
1.5. La Brecha Digital	10
1.6. La Resistencia al Cambio	11
II. EL PLAN ESTRATÉGICO	12
2.1. El Marco Institucional	12
2.2. El Marco Legal	17
2.3. El estado de la situación actual y el diagnóstico	19
2.4. La Visión	26
2.5. La Misión	26
2.6. El Objetivo General	26
2.7. Los Objetivos Estratégicos	27
2.8. La Declaración de Principios	27
2.9. El Análisis FODA	28
2.10. Los Factores Críticos de Éxito	30
2.11. Las Estrategias Clave	30
2.12. Las Políticas Públicas relativas a las TIC	32
2.13. El internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico de la Entidad	33
2.14. Definición de Metas	33
2.15. Recursos y Presupuesto	34
2.16. Adopción de Estándares	37
2.17. Plan de Acción	37
2.18. Seguimiento y Evaluación	45
2.19. Conclusiones	46
2.20. Glosario de Términos	47



ACRONIMOS

AEI.....	Acción Estratégica Institucional.
ArcDig	Sistema de Archivos Digitales.
APNOP	Asignaciones Presupuestarias que No resultan en Producto.
CN	Cuadro de Necesidades.
GRSM	Gobierno Regional de San Martín
MTC	Módulo de Trámite Documentario
TIC.....	Tecnologías de Información y Comunicaciones
OEI	Objetivo Estratégico Institucional.
OTI	Oficina de Tecnologías de Información
PAC	Plan Anual de Contrataciones.
PDC	Plan de Desarrollo Concertado.
PDLC.....	Plan de Desarrollo Local Concertado.
PDRC	Plan de Desarrollo Regional Concertado.
PEDN.....	Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.
PEI.....	Plan Estratégico Institucional.
PETI.....	Plan Estratégico de Tecnología de Información.
PEGE	Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.
PESEM.....	Plan Estratégico Sectorial Multianual
POI	Plan Operativo Institucional
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera
SIGA	Sistema Integrado de Gestión Administrativa
SIGI.....	Sistema Integrado de Gestión Institucional
SCEM.....	Sistema de Convocatorias de Estudio de Mercado



I. GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.1. Introducción

El objetivo principal de toda Entidad del Estado, en particular del Gobierno Regional de San Martín, radica en mejorar la gestión pública para atender, de forma óptima, las necesidades de los ciudadanos. En este sentido, las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) constituyen una herramienta útil, capaz de incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión pública, asimismo permiten desarrollar nuevas soluciones para mejorar la calidad de vida de las personas, promoviendo su participación y creando oportunidades de desarrollo para nuestra región.

El Gobierno Electrónico surge de la necesidad de aplicar las TIC en el sector público para brindar un mejor servicio al ciudadano, lo cual se enmarca en las Políticas de Modernización del Estado Peruano. Para nuestra institución, el Gobierno Electrónico constituye uno de los pilares importantes que necesita ser promovido, en mayor grado, para facilitar los servicios públicos y la información que se brinda tanto a los usuarios internos como aquellos ajenos a la institución, así como para lograr una región inclusiva y solidaria.

El presente Plan Estratégico de Gobierno Electrónico – PEGE 2018-2020, expone las iniciativas y estrategias relacionadas al uso y aplicación de las tecnologías de información en el Gobierno Regional de San Martín, las mismas que contribuirán a optimizar los procesos internos e incrementar la accesibilidad, transparencia y efectividad de los servicios que se pone a disposición de los ciudadanos.

Asimismo, constituye el documento marco de tecnologías de información que permitirá fortalecer el Gobierno Electrónico en la institución y sobre todo, contribuirá al logro de los objetivos institucionales, puesto que se encuentra alineado al plan director del Gobierno Regional de San Martín, y esto es, el Plan Estratégico Institucional – PEI 2018-2020.

De acuerdo a los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico (Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM), el documento se ha estructurado en dos capítulos. El primero que define el campo de acción del Gobierno Electrónico, así como el marco institucional. El segundo capítulo plantea la propuesta de "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del GRSM 2018 - 2020) que incluye el marco estratégico, el plan de acción y los lineamientos para el monitoreo y evaluación.

1.2. Marco Conceptual

El Gobierno Regional de San Martín, en adelante GRSM, es una Entidad de la Administración Pública, cuya finalidad esencial se basa en fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promover la competitividad regional, la inversión pública y privada y el empleo, así como garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de los habitantes del departamento de San Martín.

Para tal fin, el GRSM está orientando sus esfuerzos a mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de sus diferentes servicios en beneficio de los ciudadanos, teniendo como principal soporte a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), herramientas que ayudan a desarrollar nuevas alternativas de solución, y mejorar aquellos procesos internos que podrían estar generando gastos innecesarios (de recursos humanos, presupuesto, tiempo) a la institución y un impacto negativo en la población. Precisamente, a esta práctica de utilizar y aplicar las TIC en la gestión pública se le denomina Gobierno Electrónico.

En el caso específico del GRSM, el Gobierno Electrónico se aplica en varios ámbitos de la gestión pública, algunos con un mayor grado de desarrollo que otros. Estos ámbitos son:

- **Servicios al Ciudadano:**

Los procesos administrativos orientados a Gobierno Electrónico permiten que el ciudadano ahorre considerablemente su tiempo en trámites, por la facilidad de los mismos, así como recursos monetarios por traslado físico a las sedes del GRSM para el uso de los servicios que se brindan.

- **Transparencia y Acceso a la Información:**

El Gobierno Electrónico está orientado a un acceso rápido a la información pública, sin necesidad de barreras burocráticas, dando a la institución un carácter estratégico de transparencia y permitiendo a los ciudadanos ejercer su rol fiscalizador de la gestión pública.

- **Participación Ciudadana:**

El Gobierno Electrónico abre un canal de diálogo directo entre las autoridades y los ciudadanos.

- **Procesos Internos:**

El Gobierno Electrónico simplifica y optimiza los procesos internos, convirtiéndolos en procesos eficientes, lo que redundará en un uso racional y eficiente de los recursos del Estado, así como en la calidad de atención de las necesidades de los ciudadanos.



La implantación del concepto de Gobierno Electrónico en el GRSM busca desarrollar tecnología y establecer nuevos servicios para la población. Es por eso que, para la elaboración del PEGE 2018-2020 se ha realizado un análisis de los procesos principales y administrativos de la institución a fin de identificar aquellos que pueden mejorarse haciendo uso de las TIC.

1.3. El Gobierno Electrónico

Existen varias definiciones para Gobierno Electrónico, Gobierno Digital o e-Government. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo define como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

1.3.1. Tipos de Gobierno Electrónico

- 
- **G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano).**- El Gobierno utiliza las TIC para desarrollar los servicios, entregar productos e información a los ciudadanos.
 - **G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa).**- El Gobierno utiliza las TIC para brindar servicios a otros gobiernos u organismos gubernamentales.
 - **G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado).**- El Gobierno utiliza las TIC para desarrollar iniciativas que permitan mejorar la atención de los empleados del propio Gobierno con un enfoque de clientes o consumidores de servicios.
 - **G2G: Government to Government (Gobierno a Gobierno).**- El Gobierno utiliza las TIC para desarrollar iniciativas que permitan atender los requerimientos a nivel gubernamental.

El Gobierno Regional de San Martín – GRSM orienta sus estrategias a estos cuatro modelos de Gobierno Electrónico, a fin de perfilarse cada día más como un organismo público referente que garantice el desarrollo de la región y provea servicios que aporten al crecimiento de cada uno de los actores de cada modelo descrito.

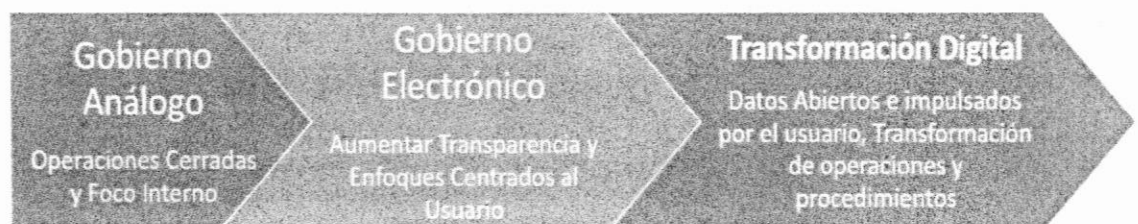
1.3.2. Fases del Desarrollo del Gobierno Electrónico

El desarrollo del Gobierno Electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases:

- a) **Presencia:** Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.
- b) **Interacción:** En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y el propio gobierno.
- c) **Transacción:** Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.
- d) **Transformación:** En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano, se realizan cambios en la forma de operar del gobierno, y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y las empresas.

En este sentido, el GRSM apunta a lograr el fortalecimiento del Gobierno Electrónico hasta conseguir el desarrollo de todas sus fases con la implementación de nuevas soluciones y la optimización de los procesos en beneficio de los ciudadanos, así como de los empleados públicos.

"La transformación digital es el uso estratégico de las tecnologías para capitalizar las oportunidades ofrecidas por las tendencias."



Esquema 1: Transformación Digital Regional

1.4. La Sociedad de la Información

La Sociedad de la Información es un estadio del desarrollo social caracterizado por la capacidad de las personas y organizaciones de la sociedad para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

En la Sociedad de la Información actual, el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de progreso, brindando al ciudadano la posibilidad de acceder a información relacionada a sus necesidades, fomentando espacios de intercambio instantáneo, desde cualquier lugar y según preferencia.

Partiendo del concepto de Sociedad de la Información, es preciso destacar algunas iniciativas que ha desarrollado el GRSM para mejorar el acceso a la información pública, entre ellas: el rediseño del Portal Institucional y Portal de Transparencia para facilitar los contenidos que posee o genera la institución, así como la implementación de solicitudes online que le permiten al ciudadano atender sus necesidades de información. Estas acciones corresponden sólo al inicio de un gran reto que se espera superar para obtener un alto grado de desarrollo de una Sociedad de la Información.

Este nuevo modelo implica que toda la sociedad esté conectada y se pueda gestionar la información con interacciones en tiempo real y a distancia. Es por ello que, el GRSM a través del presente plan, desarrolla estrategias y define proyectos para mejorar el acceso a la información pública, así como fortalecer la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, capacidades del personal, seguridad de los sistemas de información y el acceso a los servicios públicos.

Sociedad de la Información



Esquema 2: Sociedad de la Información.

1.5. La Brecha Digital

El concepto de brecha digital hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a internet y aquellas que no, aunque tales desigualdades también se pueden referir a todas las nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), como la computadora personal, la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos. Este término también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica.

En este sentido, es posible afirmar que el avance de las TIC ha tenido un desarrollo vertiginoso. Hay quienes se han visto beneficiados por estos avances y hay quienes aún presentan problemas para acceder a internet y hacer uso de las TIC, puesto que no se logra superar las barreras socioeconómicas que incrementan la brecha digital.

Para citar algunas estadísticas de nuestro territorio sanmartinense, según datos recogidos del Portal Web del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI¹ correspondiente al año 2016, se tiene que solo él %26.5 de mujeres y %33.2 de varones del departamento de San Martín usan internet. El uso de internet no determina, en su totalidad, la estadística de las personas que pueden acceder a las TIC en nuestro departamento, sin embargo, nos permite deducir que aún existe una gran brecha digital que se incrementa con el rápido avance de las TIC y otros factores como el bajo nivel de alfabetización y capacidad tecnológica.

Eliminar esta brecha digital constituye un reto muy grande para el Gobierno Regional de San Martín, y para el propio Gobierno Nacional, por cuanto se trata de una realidad que requiere de una mayor inversión en infraestructura de comunicaciones e investigación y desarrollo, iniciativas importantes que ayudan a combatir el analfabetismo digital, acercar las TIC al ciudadano y proveer servicios en línea con facilidad de acceso a través de internet.

Es cierto que eliminar la brecha digital implica un largo camino por recorrer, sin embargo, existen iniciativas que se pueden implementar para reducirla de manera progresiva formando alianzas con otras entidades, desarrollando proyectos que faciliten no solo el acceso a las TIC, sino que también promuevan su uso y la apropiación de las mismas.

El Gobierno Regional de San Martín se propone generar ventajas competitivas a través de las TIC, favoreciendo la inclusión digital y generando oportunidades para el ciudadano, por lo que considera importante el desarrollo de aplicaciones móviles como una de las alternativas que permiten el acceso fácil y rápido de los servicios que brinda la institución, entre otros proyectos que se formulan en el presente plan.



1.6. La Resistencia al Cambio

El rápido desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), genera un ambiente de cambios dinámicos y acelerados, sin embargo, la brecha digital y las viejas costumbres laborales, así como la interacción entre instituciones y personas

¹ Enlace: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/brecha-digital-de-genero-7920/>

hace que se presenten de manera continua resistencias a incorporar en sus hábitos diarios (tanto personales como laborales) el uso intensivo de las TIC.

En una institución del Estado, como lo es el Gobierno Regional de San Martín - GRSM, la resistencia al cambio constituye una barrera muy fuerte que puede impedir el desarrollo de toda una región, puesto que una correcta gestión de los cambios contribuye a la calidad de los procesos internos, lo que repercute en el grado de satisfacción de los ciudadanos. Por lo tanto, el cambio es un factor importante que contribuye a alcanzar el éxito, siempre y cuando se apliquen correctamente los procedimientos para reducir los impactos en las personas, así como en las labores que realizan.

En el GRSM podría existir un pequeño porcentaje de trabajadores que hagan resistencia al cambio, dado que la implantación de nuevas soluciones y mejoras en materia de Gobierno Electrónico, implica la creación de nuevas formas de trabajo y el uso de herramientas modernas poco conocidas por el trabajador.

Combatir esta resistencia al cambio dentro de la institución, es un proceso progresivo que requiere del compromiso de todos sus actores, desde el personal operativo hasta los dirigentes de cada una de las unidades que conforman el GRSM. Para que el trabajador supere el miedo a lo desconocido y se aleje de sus paradigmas establecidos, se necesita mostrarles los beneficios del cambio e ir introduciéndoles a lo nuevo de forma estratégica y gradual, siendo importante para ello, realizar actividades de capacitación.

Desde una perspectiva externa, el cambio podría tener una buena aceptación por parte de los ciudadanos, por cuanto se implementarán mejoras para facilitar los servicios del GRSM, haciéndolos más eficiente y eficaces.

II. EL PLAN ESTRATÉGICO

El presente Plan Estratégico de Gobierno Electrónico - PEGE abarca el periodo comprendido entre los años 2018-2020 y se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional – PEI 2018-2020, aprobado con Ordenanza Regional N° 020-2017-GRSM/CR, de fecha 09 de octubre de 2017, el mismo que se encuentra alineado al Plan de Desarrollo Regional Concertado – PDRC, San Martín al 2021, aprobado con ordenanza Regional N° 017-2015-GRSM/CR, de fecha 07 de Diciembre 2015.

2.1. El Marco Institucional

Según el Reglamento de Organización y Funciones - ROF, aprobado con Ordenanza Regional N° 021-2017-GRSM/CR, el Gobierno Regional de San Martín emana de la voluntad popular. Es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política,

económica y administrativa en los asuntos de su competencia, constituyendo, para su administración económica y financiera, un Pliego Presupuestal.

De acuerdo al Artículo 6º del mismo documento, esta institución ejerce en su jurisdicción las competencias exclusivas y compartidas que le asignan la Constitución Política del Perú, la Ley de Bases de la Descentralización, la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Nº 27867 y sus modificatorias, así como otras leyes que le sean aplicables, y las competencias delegadas que reciba por acuerdo con otro nivel de gobierno.

Respecto a sus competencias exclusivas y compartidas, el Gobierno Regional de San Martín ejerce las siguientes funciones generales con sujeción al ordenamiento jurídico establecido por la Constitución, la Ley de Bases de la Descentralización y demás leyes de la República:

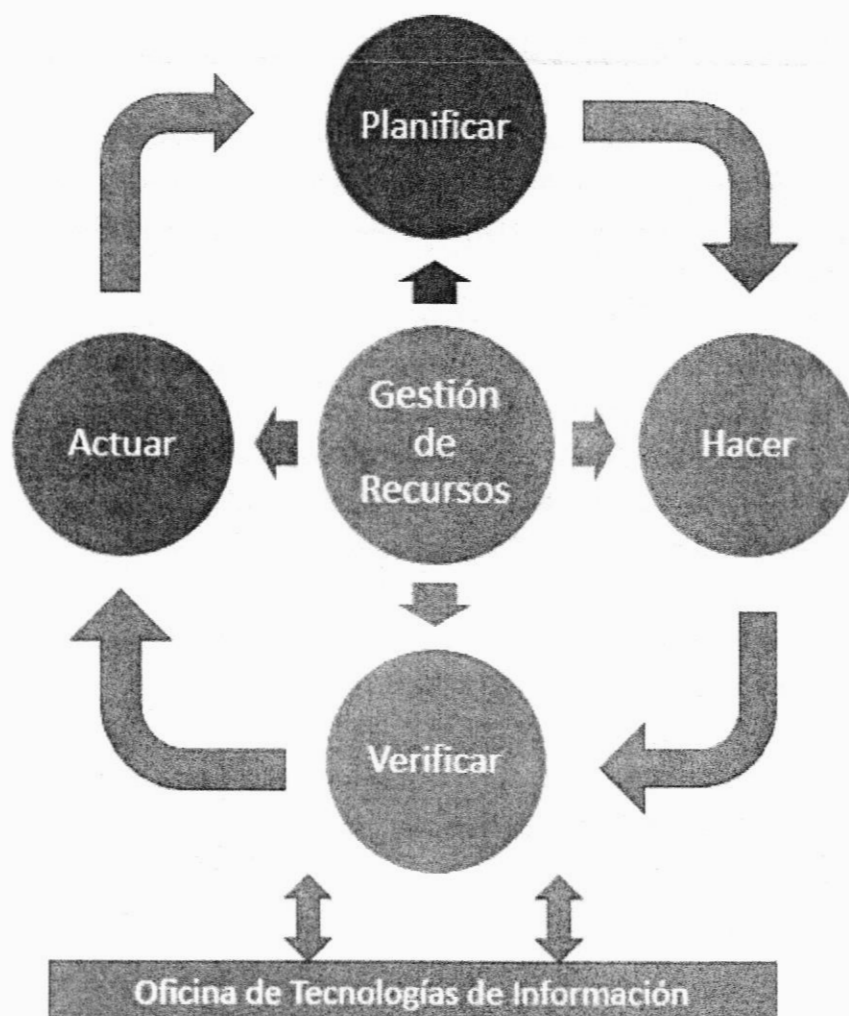
- **Función normativa y reguladora.** - Elabora y aprueba normas de alcance regional y regula los servicios de su competencia.
- **Función de planeamiento.** - Diseña políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme a la Ley de Bases de la Descentralización y la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- **Función administrativa y ejecutora.** - Organiza, dirige y ejecuta los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas necesarios para la gestión regional, con arreglo a los sistemas administrativos nacionales.
- **Función de promoción de las inversiones.** - Incentiva y apoya las actividades del sector privado nacional y extranjero, orientadas a impulsar el desarrollo de los recursos regionales y crea los instrumentos necesarios para tal fin.
- **Función de supervisión, evaluación y control.** - Fiscaliza la gestión administrativa regional, el cumplimiento de las normas, los planes regionales, la calidad de los servicios y fomenta la participación de la sociedad civil.

En el Gobierno Regional de San Martín existe solo una unidad orgánica a cargo de gestionar y ejecutar las tecnologías de la información:



UNIDAD ORGÁNICA	RESPONSABILIDAD
Oficina Regional de Administración – Oficina de Tecnologías de Información	Gestionar las tecnologías de la información en el ámbito del Pliego del Gobierno Regional San Martín. Cuenta con autoridad técnica normativa a nivel regional, dicta las normas y establece los procedimientos y estándares relacionados con la materia de su competencia, coordina su operación técnica y es responsable de su correcto funcionamiento en el marco de la normatividad vigente.

Esquema funcional de la Oficina de Tecnologías de Información:



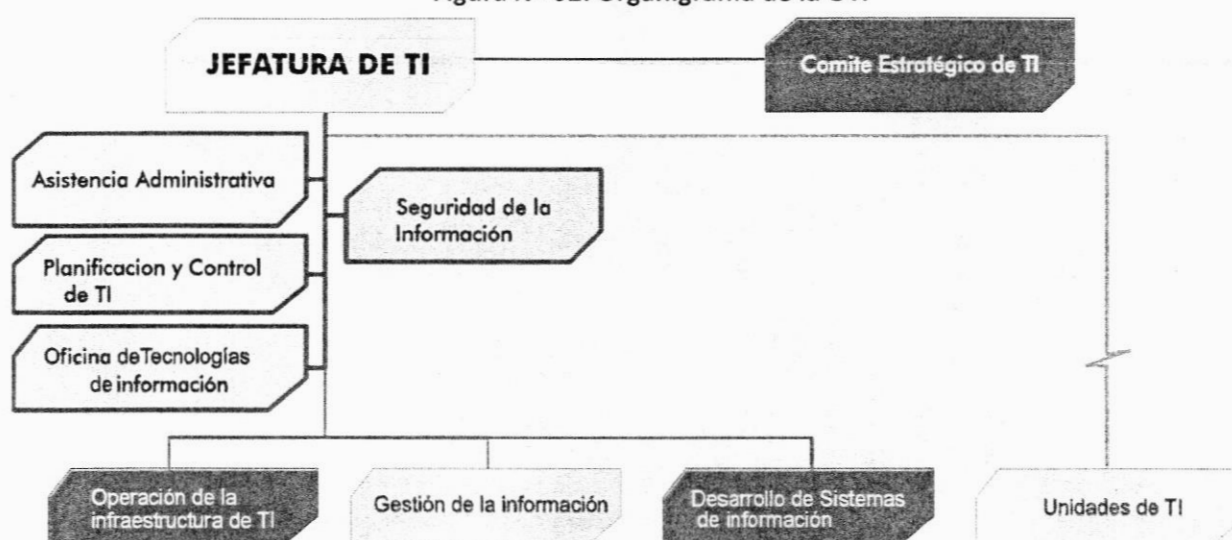
En la figura siguiente se muestra el Organigrama del GRSM en el que se remarca en un cuadro punteado, la unidad orgánica responsable de la gestión y ejecución de las tecnologías de la información.

[illegible]

La Oficina de Tecnologías de Información cuenta con un total de 16 trabajadores, cada uno se encuentra especializado en el rubro que le corresponde: soporte administrativo, planificación y documentación de procesos informáticos, soporte técnico de infraestructura tecnológica, gestión de redes y comunicaciones, y desarrollo y mantenimiento de sistemas de información/aplicativos tales como: Portal Institucional, Portal de Transparencia, Sistema de Información de Gestión Administrativa – SIGA, Sistema de Información Financiera – SIAF, plataforma de correos institucionales, entre otros.

Para tener una clara distribución de las funciones, se presenta a continuación la estructura orgánica actual de la Oficina de Tecnologías de Información - OTI.

Figura N° 02: Organigrama de la OTI



Los lineamientos que se encuentran directamente relacionados con la formulación del PEGE en el Gobierno Regional de San Martín, están establecidos en el Artículo 60 del Reglamento de Organización y Funciones, específicamente en los numerales 1, 3, 4 y 7, los mismos que forman parte de las funciones que se le asignan a la OTI:

- Proponer y ejecutar los lineamientos de política informática institucional acorde con el Sistema Nacional de Informática y el Plan Estratégico Institucional, en lo que corresponde a la materia de su competencia.
 - Proponer y desarrollar acciones orientadas a la modernización, actualización y nuevas oportunidades de tecnologías de la información a nivel del Pliego del Gobierno Regional de San Martín.
- Formular y ejecutar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información -PETI y el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.



- Proponer y desarrollar herramientas para la gestión de tecnologías de información, como: planes, manuales, directivas y otros, en función de los requerimientos del Pliego del Gobierno Regional de San Martín.

En este sentido, la Oficina de Tecnologías de Información del Gobierno Regional de San Martín ha sido la encargada de elaborar el presente documento en concordancia con los lineamientos y procedimientos emitidos por la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM. Asimismo, para el proceso de identificación y priorización de proyectos en el horizonte de tiempo de 3 años, se ha contado con la participación de las distintas Unidades de Informática de las Dependencias de la Sede y Unidades Ejecutoras que conforman el GRSM.

Las actividades de supervisión del plan y reforzamiento de detalles de acuerdo a la normativa de planificación, estuvo a cargo de la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto, en conjunto con la Oficina de Asesoría Legal, quien ha verificado y emitido opinión sobre la legalidad del contenido del PEGE 2018-2020.



2.2. El Marco Legal

La Secretaría de Gobierno Digital (SeGDi) es el órgano de línea, con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de formular y proponer políticas nacionales y sectoriales, planes nacionales, normas, lineamientos y estrategias en materia de Informática y Gobierno Electrónico.

Asimismo, es el órgano rector del Sistema Nacional de Informática y brinda asistencia técnica en la implementación de los procesos de innovación tecnológica para la modernización del Estado en coordinación con la Secretaría de Gestión Pública. Depende de la Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros.

En este sentido, se presentan las principales normas que impulsan el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Estado:

- **Ley N° 27658** - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
Art1: Declárase 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 construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.
- **Ordenanza Regional N° 035-2007-GRSM/CR**, Que declara en Proceso de Modernización la gestión del Gobierno Regional de San Martín, con el objeto de incrementar su eficiencia, mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía, y optimizar el uso de los recursos.
- **Ley N° 27269** - Ley de Firmas y Certificados Digitales.

Art1: La presente ley tiene por objeto regular la utilización de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad. Entiéndase por firma electrónica a cualquier símbolo basado en medios electrónicos utilizado o adoptado por una parte con la intención precisa de vincularse o autenticar un documento cumpliendo todas o algunas de las funciones características de una firma manuscrita.

- **Decreto Supremo N°027-2007-PCM**, Que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional:
 - Según, Inciso 7.1 del Numeral 7. Indica, en materia de extensión tecnológica medio ambiente y competitividad, estimular dentro de cada institución del Gobierno Nacional y promover en la sociedad la difusión de actividades de investigación básica, investigación aplicada y de innovación tecnológica, estableciendo incentivos para la participación de investigadores en actividades de transferencia tecnológica en todas las regiones del país.
 - Asimismo, Inciso 7.2 del Numeral 7. Precisa, promover actividades de ciencia, tecnología e innovación tecnológica en forma desconcentrada y descentralizada, a escala nacional, regional y local, concertando con instituciones privadas la realización conjunta de programas y proyectos de innovación tecnológica.

De acuerdo al, Inciso 10.1 del Numeral 10. En el cual se precisa, que en materia de simplificación administrativa, promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, identificando los más frecuentes, a efecto de reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos.

- **Decreto Supremo N° 034-2010-MTC** - Decreto Supremo que establece como Política Nacional la Implementación de una red dorsal de fibra óptica para facilitar a la población el acceso a Internet de banda ancha y promover la competencia en la prestación de este servicio.
- **Decreto Supremo N° 066-2011-PCM** - Aprueba el "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0".
 - Según el Objetivo N° 7 establece la necesidad de promover una Administración Pública de calidad orientada a la población, y la necesidad de contar con una Estrategia Nacional de Ciberseguridad con el objetivo de minimizar los riesgos en caso de sufrir algún tipo de incidente en los recursos informáticos del Estado, así como, la disuasión del crimen cibernético, que se producen mediante el uso de redes teleinformáticas, entre otros;
 - Que, es política de Estado promover, facilitar e incorporar el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la difusión de los avances de la infraestructura de datos espaciales del país, con el propósito de brindar a la población facilidades de acceso a la información y a los servicios gubernamentales, en menor tiempo e independientemente del lugar geográfico donde se realicen los requerimientos de la ciudadanía.
- **Decreto Supremo N° 063-2010-PCM** - Aprueba implementación del Portal de Transparencia Estándar.



- **Resolución Ministerial Nº 293-2006-PCM** - Establecen procedimiento para el ingreso y publicación de Textos Únicos de Procedimientos Administrativos en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
- **Resolución Ministerial Nº 381-2008-PCM** - Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico entre las Entidades del Estado.
- **Resolución Ministerial Nº 126-2009-PCM** - Aprueban lineamientos para accesibilidad a páginas web y aplicaciones para telefonía móvil para instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática.
- **Resolución Ministerial Nº 061-2011-PCM** - Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.
- **Resolución Jefatural Nº 391-2015-INEI** - Aprueban directiva sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico e las Entidades de la Administración Pública".

2.3. El estado de la situación actual y el diagnóstico

El Gobierno Electrónico es una materia que requiere de un trabajo organizado y de los recursos suficientes para impulsar su desarrollo. El Gobierno Regional de San Martín, a pesar del limitado presupuesto que se asigna para el desarrollo de actividades de TI, está impulsando iniciativas de Gobierno Electrónico que se centran básicamente en la integración de sistemas a nivel de todas sus Dependencias y Unidades Ejecutoras, así como el desarrollo de nuevos servicios en línea para atender las necesidades de los ciudadanos.

La elaboración del presente documento debe contribuir al logro de objetivos del Plan Estratégico Institucional – PEI 2018-2020, con el soporte de las tecnologías de información y comunicaciones agregando valor a los servicios e información que posee la entidad.

Como referencia, se presentan todos los recursos de TIC que posee la Sede Central del Gobierno Regional de San Martín, así como el diagnóstico de la situación actual en la uno de los aspectos que se describen.

a. Infraestructura de Telecomunicaciones

Actualmente, el Gobierno Regional de San Martín - GRSM se encuentra funcionando en sus 21 Unidades Ejecutoras que lo conforman, siendo la Sede administrativa y ejecutora principal, el local ubicado en la ciudad de Moyobamba, capital del departamento de San Martín.

La Sede Central o principal cuenta con un centro de datos que agrupa un total de 15 servidores físicos, dos (02) ellos inoperativos. Entre las funciones que realizan se destacan: impresiones, almacenamiento, información geográfica, correos institucionales, bases de datos, control de dominio, archivos del Portal Web Institucional, sistemas de información del Estado: SIGA y SIAF, seguridad perimetral, entre otros.

El centro de datos del GRSM cumple con la atención básica de los servicios informáticos, sin embargo, no reúne las condiciones físicas y lógicas requeridas para su correcto funcionamiento y el resguardo óptimo de la información. De modo general, el centro de datos presenta deficiencias debido a:

- No cumple con estándares de seguridad de la información y cableado estructurado.
- Condiciones físicas inadecuadas (ventilación, espacio, infraestructura, entre otros).
- Baja disponibilidad de los servicios informáticos, por no contar con equipos de alimentación ininterrumpida – UPS y fallas técnicas del grupo electrógeno.
- Mecanismos de contingencia no implementados.
- Capacidad de almacenamiento y equipamiento informático insuficiente.
- Bajo rendimiento de la red interna y distribución incorrecta.

En el siguiente cuadro se muestra la disponibilidad de equipos informáticos para la operación de los sistemas.

CUADRO Nº 01: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (HARDWARE)

HARDWARE	
Equipos de Cómputo	Cantidad
Computadoras	334
Laptops	62
Servidores	15
Dispositivos Periféricos	-
Impresoras	78
Escáner	86
Plotter	1
Otros	-
Fotocopiadoras	35
Sistemas de Alimentación Ininterrumpida UPS	161



Respecto al software utilizado en la entidad, mencionar que no se cuenta con la cantidad suficiente de licencias para el desarrollo de las actividades de diseño gráfico y planos, por lo que se opta por la instalación de aplicativos de software libre que cumplen las mismas funciones pero no superan las expectativas del usuario.

Para el desarrollo de sistemas de información y aplicativos se utiliza el lenguaje de programación Java Web, debido a que se trata de una herramienta robusta, segura y sobre todo, no necesita la adquisición de ninguna licencia para funcionar (es gratis).

CUADRO Nº 02: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (SOFTWARE)

SOFTWARE	
Sistemas Operativos	-
Windows	404
Linux	12
Bases de Datos	-
PostgreSQL	7
MySQL	1
SQL Server	1
Herramientas de Desarrollo	-
Ireport	3
Netbeans	4
PgAdmin	3
Visual Fox Pro	2
Diseño Gráfico	-
Corel Draw	3
DB Visualizer	1
Gimp	1
Herramientas de Oficina	-
Microsoft Office	396
Utilitarios	-
Adobe Acrobat	194
Antivirus	-
Bitdefender Endpoint	700
Otros	-
CLARISSA – Reportes Contables	1

SPIJ - Sistema Peruano de Información Jurídica	20
Correo electrónico Zimbra	1

b. Conectividad y uso de TIC en la entidad.

El Gobierno Regional de San Martín cuenta con una línea dedicada de fibra óptica de 40 Mb que provee el servicio de internet a toda la Sede Central y permite la difusión de servicios web para el uso de usuarios y ciudadanos. Asimismo, se dispone de tres (3) líneas de internet Speedy de 15 Mb, dos de ellas se utilizan como servicio de contingencia cuando existen problemas en la línea de fibra óptica, y la otra restante para proveer internet de manera exclusiva al Órgano de Control Institucional - OCI.

Las Direcciones Regionales de Educación, Salud, Transportes, Trabajo y la Autoridad Regional Ambiental que se encuentran ubicadas en la ciudad de Moyobamba, se conectan a la Sede Central del GRSM a través de cinco (5) torres de transmisión de datos (que constan de 10 antenas de radio enlace), para acceder los servicios web que brinda la institución, tales como el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA, entre otros.

Es importante resaltar que, actualmente no se cuenta con niveles óptimos de seguridad de la información, sin embargo, se realizan acciones y utilizan mecanismos para controlar el acceso a la red y el uso correcto del mismo.

Respecto a la conectividad que existe entre la Sede Central y Unidades Ejecutoras del GRSM, mencionar que las condiciones para establecer una buena comunicación de voz y datos no se cumplen a cabalidad, por cuanto la infraestructura de telecomunicaciones a nivel regional es insuficiente e independiente por cada Unidad Ejecutora, pues cuentan con su propia línea de internet y los sistemas de información que utilizan no están integrados.

CUADRO Nº 03: EQUIPOS DE CONECTIVIDAD Y TIC

EQUIPOS DE CONECTIVIDAD Y TIC	
Correo Institucional	Cantidad
Cuentas de correo electrónico institucional	750
Telefonía	
Anexos IP	56
Anexos analógicos	0

Modem USB	0
Equipos de Comunicación	-
Central Telefónica	1
Access Point	13
Modem	0
Router	1
Switch	36
Cámaras de video vigilancia	12
Antenas de radio enlace	10

c. Capital humano

En cada gerencia y oficina de la Sede Central del Gobierno Regional de San Martín existe al menos un personal que es capaz de manejar con soltura las nuevas tecnologías. Asimismo, la Oficina de Tecnologías de Información - OTI cuenta con personal capacitado para elaborar propuestas y brindar apoyo en materia de infraestructura tecnológica y comunicaciones.

La capacidad técnica operativa que posee la OTI garantiza la atención oportuna de los servicios informáticos que se brindan tanto a usuarios internos como a los ciudadanos, sin embargo, siempre es importante mantener al personal motivado, capacitado y actualizado, para el desarrollo de nuevas soluciones y el cumplimiento de los objetivos propuestos en los planes informáticos.

A continuación, se muestra la cantidad de recursos humanos involucrados en las actividades de gestión y ejecución de las tecnologías de la información en la Sede Central del GRSM:

CUADRO Nº 04: CAPITAL HUMANO DE LA OTI

RECURSOS HUMANOS		
Cargo	Modalidad	Cantidad
Jefatura	CAS	1
Asistente Administrativo	CAS	1
Especialista Temático / Administrador Web	CAS	1
Especialista Temático / Analista Programador de Sistemas de Información y aplicativos	Locación de Servicios	3

Especialista Temático / Soporte TI en Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto	Locación de Servicios	1
Asistente en Informática / Administrador de correos electrónicos	Locación de Servicios	1
Asistente en Informática / Administrador de redes y aplicaciones	CAS	2
Especialista Temático / Soporte de Sistemas del Estado (SIGA y SIAF)	Locación de Servicios	1
Técnico en soporte TI	Locación de Servicios	4
Técnico en soporte TI / Dirección Regional de Salud y Dependencias ubicadas en la ciudad de Moyobamba	Locación de Servicios	1



Respecto al personal informático que trabaja en las distintas Unidades Ejecutoras que conforman el Pliego del GRSM, precisar que en la mayoría de los casos existe no más de 3 trabajadores involucrados en las actividades de gestión y ejecución de las tecnologías de la información, lo que nos lleva a determinar que las Unidades de Informática disponen de una capacidad técnica operativa limitada para garantizar el rendimiento y disponibilidad de los servicios informáticos, así como la seguridad de información que se administra.

Asimismo, no todas las Unidades de Informática se encuentran formalizadas y/o normadas en su Reglamento de Organización y Funciones, por lo que el personal tiene que desempeñar sus funciones en áreas administrativas o afines a ella. Lo descrito anteriormente, limita el desarrollo e implementación de iniciativas y nuevas soluciones de tecnologías de información que requieren ser impulsadas con el apoyo de la Alta Dirección.

d. Recursos presupuestarios

La Oficina de Tecnologías de Información - OTI del GRSM no cuenta con recursos presupuestales propios, sino que éstos son asignados a la Oficina Regional de Administración para ser ejecutado de manera compartida por las cinco áreas que lo conforman, entre ellas la OTI.

Los requerimientos de bienes y servicios se sustentan ante la Oficina Regional de Administración y son aprobadas por la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto a fin de lograr su adquisición o contratación.

En este sentido, es importante aclarar que las actividades y proyectos del presente plan se ejecutarán en la medida en que el Gobierno Regional de San Martín asigne

mayores recursos presupuestarios que permitan el desarrollo e implementación de las iniciativas de TI.

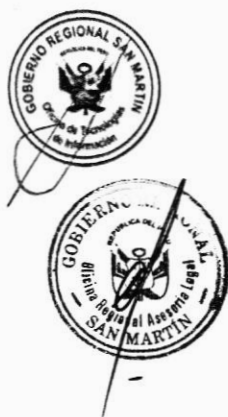
e. Estado del Gobierno Electrónico

Durante estos últimos tres años, el Gobierno Regional de San Martín ha logrado dar los primeros pasos hacia una gestión pública moderna, sin embargo, aún se requiere de mayores recursos para poder impulsar el Gobierno Electrónico y con ello, mejorar los servicios que se brindan a los ciudadanos.

También resulta necesario el compromiso de la Alta Dirección para fortalecer la existencia de las Unidades de Informática de toda la región, establecer una adecuada sinergia entre Unidades Ejecutoras y dotarlas de los recursos suficientes para una adecuada actividad informática e infraestructura tecnológica moderna.

En este sentido, es importante destacar la labor que viene desarrollando la Oficina de Tecnologías de Información de la Sede Central del GRSM, pues a pesar de no contar con recursos presupuestales propios, ha desarrollado algunas iniciativas que promueven el Gobierno Electrónico en la institución, a nivel de sus fases: presencia e interacción.

A efectos de mostrar los avances en materia de Gobierno Electrónico, se mencionan los principales proyectos que se han implementado utilizando las capacidades propias de la Oficina de Tecnologías de Información, en un entorno web:



- Rediseño del Portal Institucional y Portal de Transparencia de acuerdo a Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI
- Desarrollo del módulo de trámite documentario utilizando firmas digitales.
- Desarrollo del módulo de consulta de estado de expedientes judiciales para el pago de la deuda social, a través del Portal Institucional.
- Desarrollo de módulo de seguimiento y consulta de trámites, a través del Portal Institucional.
- Desarrollo del módulo de control de asistencia.
- Implementación del registro de solicitudes de acceso a la información pública, a través del Portal Institucional.
- Implementación del libro de reclamaciones virtual, a través del Portal Institucional.
- Sistema de Archivos Digitales – ArcDig. Repositorio de archivos digitales.
- Sistema de información regional para denuncias ambientales.

- Avances en la implementación del sistema regional de información geográfica – IDER.
- Implementación de correos electrónicos institucionales.
- Sistema Integrado Regional San Martín – SIRSAM.

2.4. La Visión

El Gobierno Regional de San Martín tiene como visión²:

“Al 2021 somos modelo de región en bienestar social, competitividad y valoración de nuestros recursos naturales y diversidad biológica.”

En el contexto de desarrollo del Gobierno Electrónico, la visión se define como:

“Institución pública moderna y referente de alcance nacional, reconocida en la sociedad por la calidad de sus servicios, la transparencia de su gestión y el uso efectivo de las tecnologías de información y comunicaciones; así como por promover el bienestar social, competitividad y valoración de los recursos naturales, de una manera inclusiva y eficiente.”

2.5. La Misión

El Gobierno Regional de San Martín tiene como misión²:

“Promover el desarrollo integral y sostenible de la región San Martín de manera inclusiva, competitiva y solidaria; en el marco de la modernización, con enfoque territorial y gestión de cuenca.”

Esta misión institucional lleva a las unidades encargadas de gestionar y ejecutar las tecnologías de la información a definir un propósito, fin, consistencia y claridad de sus funciones que conlleven al uso de las TIC.

2.6. El Objetivo General

Desarrollar capacidades tecnológicas y humanas, brindar servicios de calidad para la población sanmartinense, a través de la ejecución de acciones orientadas a mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión del Gobierno Regional de San Martín e implementar gradual y sostenidamente el Gobierno Electrónico con participación ciudadana, fortaleciendo la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

² Según Plan Estratégico Institucional PEI 2018-2020, aprobado con Ordenanza Regional N° 020-2017-GRSM/CR, de fecha 09 de octubre de 2017.

2.7. Los Objetivos Estratégicos

OE1: Incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación para la optimización de procesos e integración de sistemas de información en beneficio de la población sanmartinense.

OE2: Actualizar, incrementar y mantener en estado óptimo la infraestructura tecnológica para brindar un mejor soporte a los servicios de la región.

OE3: Desarrollar soluciones informáticas que permitan mejorar el servicio que se brinda a los ciudadanos, promuevan su participación en los actos del gobierno y contribuyan a la reducción de la brecha digital.

OE4: Implementar mecanismos de seguridad que garanticen una alta disponibilidad de los servicios informáticos y reduzcan el nivel de vulnerabilidad de la información.

OE5: Desarrollar lineamientos e instrumentos de gestión para una adecuada administración de las tecnologías de información y el fortalecimiento del Gobierno Electrónico en la institución.

OE6: Desarrollar programas de capacitación en materia de Gobierno Electrónico y respecto a la administración eficiente de las tecnologías de información y comunicaciones.

2.8. La Declaración de Principios

- **Principio de Calidad**

Garantiza que se brinde un servicio de calidad a nivel general, siempre orientado a los ciudadanos. Esto requiere valorar los aportes y necesidades de la población a través de los mecanismos de participación ciudadana e inclusión digital.

- **Principio de Igualdad**

El uso de medios electrónicos no debe conllevar a la discriminación para las entidades que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

- **Principio de Legalidad**

Garantiza que todo procedimiento electrónico mantenga la misma validez que cualquier otro procedimiento tradicional, sin perjuicio de su simplificación general.



- **Principio de Privacidad**

Garantiza que el uso de tecnologías de información cumpla las normas en materia de protección de datos personales.

- **Principio de Transparencia y Accesibilidad**

Garantiza el acceso de la información y servicios mediante medios electrónicos con un lenguaje comprensible a nivel de usuario. Implica, además, ser transparente en las acciones, decisiones, relaciones y transacciones.

- **Principio de Responsabilidad**

Garantiza que se responda por cualquier acto realizado por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales.

- 2.9. El Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la entidad, respecto del desarrollo de la Sociedad de la Información, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que sustente, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De entre estas cuatro variables, tanto las fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

análisis FODA

Fortalezas
Oportunidades
Debilidades
Amenazas

AMENAZAS

- Existencia de hackers y virus que constantemente intentan vulnerar los sistemas informáticos y afectar la información contenida en ella.
- Deserción del personal de TI por existencia de mejores ofertas laborales.
- Rotación de personal capacitado con conocimiento de la institución.
- Sanciones por el uso de software no licenciado.
- Rápido avance tecnológico, que deviene en la obsolescencia del hardware y del software.
- Disposiciones normativas y recortes presupuestales.
- Entorno hostil de la ciudadanía hacia servicios estatales (crítica, intolerancia e impaciencia).
- Incremento de la brecha digital en el Perú.
- Cambios gubernamentales que modifiquen objetivos del proyecto.
- Pérdida de los servicios o información por desastre o ausencia de procedimientos de contingencia.

DEBILIDADES

- Recursos presupuestales compartidos y limitados para la ejecución de proyectos de tecnologías de información y comunicaciones - TIC.
- Personal Insuficiente y capacidad de gestión deficiente en Unidades de Informática de algunas Dependencias y Unidades Ejecutoras.
- Áreas de informática no formalizadas/normadas en la mayoría de Dependencias y Unidades Ejecutoras.
- Bajo nivel de seguridad de la información y contingencias.
- Servicios y procesos de TI no documentados en su totalidad.
- Infraestructura tecnológica insuficiente para garantizar el rendimiento, capacidad y disponibilidad de los servicios y los recursos informáticos.
- Poca implementación de servicios en línea.
- Limitada infraestructura física para el desarrollo de las actividades.

FORTALEZAS

- Clima laboral favorable para el desarrollo de la actividad informática.
- Autoridad técnica normativa a nivel regional en el rubro informático.
- Buenas relaciones con los entes cooperantes.
- Equipo de trabajo multidisciplinario, calificado y comprometido con los valores y principios institucionales.
- Uso de herramientas de software gratuito para el desarrollo de sistemas de información.
- Iniciativas de modernización de los sistemas de información.
- Infraestructura básica cubierta.
- Interés del personal en capacitarse continuamente.
- Impulso del principio de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.
- Avances en la integración e interoperabilidad de sistemas de información.

OPORTUNIDADES

- Masificación del uso de TIC y ampliación de cobertura internet.
- Mayores competencias tecnológicas de usuarios finales.
- Alianzas estratégicas con entidades vinculadas con la institución y su apertura para la firma de convenios.
- Incorporación de planificación sobre Gobierno Electrónico en entidades del Estado.
- Creciente interacción entre los ciudadanos y el Estado, demandando mejores servicios en tiempo y costo.
- Presencia de instituciones educativas en la región que forman profesionales en TI.
- Interés del Gobierno Central en mejorar y utilizar las TIC en todas las instituciones del estado.
- Incorporación de políticas sobre Gobierno Electrónico.
- Proyecto de red dorsal de fibra óptica que permitirá el desarrollo de la banda ancha en el país.
- Aumento del uso de las redes sociales e internet en el Perú.



2.10. Los Factores Críticos de Éxito

Para cumplir con los objetivos y metas definidos en el presente plan y en general con las actividades que se deriven de la administración y gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, se debe tener en consideración los factores críticos de éxito:

- **Compromiso de la Alta Dirección:** El compromiso e iniciativa política es un factor determinante para lograr la implementación del Gobierno Electrónico, pues delimita su alcance y prioriza recursos para su implementación, asimismo permite la continuidad de los proyectos y la ejecución de las acciones.
- **Liderazgo:** Este factor debe implicar compromiso a lo largo del ciclo de vida de cada proyecto definido en el presente plan. Es importante contar con líderes de proyecto empoderados para tomar riesgos, delegar funciones y gestionar los recursos de manera eficiente.
- **Disponibilidad de recursos:** Los recursos humanos y presupuestales permiten llevar a cabo los proyectos y actividades del plan dentro de los plazos establecidos. Es determinante e importante para la concretización del plan.
- **Visión Integral:** Este factor permite establecer la integración e interoperabilidad de los procesos y de las soluciones informáticas a implementar. Además, permite tener una enfoque más completo abarcando todas las Unidades Ejecutoras y Dependencias del GRSM para el cumplimiento del presente plan.
- **Nuevas tecnologías de la información:** Determina la capacidad técnica y de gestión para la aplicación de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones con el fin de brindar soluciones innovadoras.
- **Capacitación:** Para lograr el éxito en la implementación del Gobierno Electrónico es importante mantener al personal capacitado en función a los objetivos de cada proyecto, lo que debe incluir el manejo de herramientas, habilidades técnicas y de gestión.

2.11. Las Estrategias Clave

Para el logro de las actividades y proyectos del presente plan, se definen las siguientes estrategias:

- **Transformación de los servicios** que ofrece el Gobierno Regional de San Martín hacia un Gobierno Electrónico exitoso, desarrollando herramientas robustas y seguras, interoperables e integradas, y sobre todo, que contribuyan a reducir, progresivamente, las brechas digitales.
- **Transparencia de gestión y participación ciudadana**, como dos mecanismos para incrementar la confianza con la población, valorar sus aportes, atender sus necesidades, y de forma general, encaminar las acciones hacia la dirección correcta.
- **Alineación al Sistema Nacional de Informática** presidida por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros. Esto incluye no solo al planeamiento estratégico, sino también a todas las acciones que se deriven de la actividad informática, persiguiendo el logro de los objetivos institucionales.
- **Liderazgo**, que incluye el compromiso de nuestros líderes políticos con el fortalecimiento del Gobierno Electrónico y de los profesionales que dirigen la Oficina de Tecnologías de Información, éstos últimos, con capacidad para la gestión y administración de la actividad informática, así como para implementar con éxito los proyectos/actividades definidos en el presente plan.
- **Socios estratégicos y sinergias** con entidades vinculadas al Gobierno Electrónico, así como con entes cooperantes que siempre tienen la predisposición de apoyar para una adecuada gestión pública.
- **Reingeniería de procesos**. Se trata de mejorar los procesos internos de manera continua, para lograr una gestión pública eficiente que contribuya al bienestar de los ciudadanos, y de los propios usuarios que trabajan en la institución.
- **Servicios orientados al usuario**, puesto que el objetivo de toda institución pública se centra en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, en este caso, promoviendo la inclusión digital y creando servicios de Gobierno Electrónico que atiendan sus necesidades.
- **Incidencia desde la Alta Dirección** para el financiamiento necesario, a efectos de incrementar la capacidad técnica y operativa, así como mejorar las condiciones de trabajo del personal de la Oficina de Tecnologías de Información.



2.12. Las Políticas Públicas relativas a las TIC

Las políticas públicas relativas a las TIC se han elaborado considerando el objetivo estratégico N° 07 sobre el cual se sustenta el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información “Agenda Digital 2.0”, aprobado por Decreto Supremo N° 066-2011-PCM: **Objetivo 7.-** Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población.

Asimismo, se han alineado a los objetivos estratégicos institucionales definidos en el PEI 2018-2020³ del GRSM: **OEI.09:** Mejorar la gestión institucional del Gobierno Regional de San Martín. Tomando en cuenta el Objetivo Regional OER 04: “Garantizar la gobernabilidad territorial en base a la Descentralización, Modernización y Transparencia pública en un ambiente de democracia” del Plan de Desarrollo Regional Concertado – PDRC.

En este contexto, el GRSM ha elaborado las siguientes políticas públicas relativas a la TIC:

- **Políticas públicas respecto del Gobierno Electrónico.**
 - Mantenerse alineado a las políticas diseñadas por el ente rector, Secretaría de Gobierno Digital de la PCM, siempre contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.
- **Políticas de acceso a las TIC.**
 - Asegurar y facilitar el acceso a la ciudadanía a la información oportuna y transparente sobre las acciones de la entidad, promoviendo continuamente la participación ciudadana.
 - Mantener una alta disponibilidad de los servicios de tecnologías de información.
 - Impulsar el desarrollo de servicios informáticos que promuevan la inclusión digital.
- **Políticas informáticas**
 - Mantener actualizado la infraestructura tecnológica de la entidad (hardware y software) de acuerdo al desarrollo de presente plan y a los objetivos institucionales.
 - Impulsar la implementación e integración de sistemas de información que promuevan la modernización de la institución.
 - Promover el desarrollo de herramientas robustas y seguras en beneficios de los ciudadano y usuarios internos.
 - Impulsar la creación de mecanismos de seguridad de la información que reduzcan las vulnerabilidades de los servicios informáticos.



³ Aprobado con Ordenanza Regional N° 020-2017-GRSM/CR, de fecha 9 de octubre de 2017.

- **Políticas de mejoramiento de capacidades humanas internas y externas.**
 - Impulsar la investigación y administración eficiente de las tecnologías de información a través de un plan de capacitación.

2.13. El internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico de la Entidad

El Gobierno Electrónico es el uso que hacen los órganos de la administración pública de las modernas Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en particular internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones del gobierno un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.

La importancia y envergadura de las tareas a realizar para gestar el Gobierno Electrónico requiere la determinación de una serie de principios que orienten la estrategia a seguir, estas son:

- **Equidad en el acceso:** Asegurar a todos los ciudadanos el acceso a la información o a los servicios provistos en forma electrónica por el Estado, no importando dónde, a quien y a qué hora lo requiere.
- **Amigabilidad:** Fácil de usar, simple y sencilla para los ciudadanos.
- **Seguridad:** Disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen el derecho a la privacidad de las personas en el acceso a información y las transacciones que realice.
- **Renovador:** Establecer en el Estado una nueva forma de operar, rediseñando, creando y modificando procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).
- **Conveniente:** Que el beneficio que obtenga el ciudadano al buscar información o un servicio a través de los nuevos medios de comunicación, sean superiores a los que recibirían en forma presencial.
- **Cobertura nacional:** Que las transacciones puedan realizarse desde cualquier parte del país, por lo que los servicios deben diseñarse teniendo presente esta consideración.
- **Participación del sector privado:** Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos. Reservándose la propiedad y el uso de la información al Estado o al ciudadano a la cual pertenece.



2.14. Definición de Metas

De acuerdo a los *lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégico de Gobierno Electrónico, aprobado por Resolución Ministerial N° 061-*

2011-PCM, las Metas, son compromisos que en el marco del Gobierno Electrónico asumen las distintas entidades para lograr su consecución en cierto tiempo.

En este sentido, luego de realizar el análisis de las necesidades actuales del Gobierno Regional de San Martín respecto a la infraestructura tecnológica, servicios informáticos y, en general, a todo lo que abarca el Gobierno Electrónico, se ha considerado 12 (doce) metas que han sido definidas como logros a corto, mediano y largo plazo:

- Integración de sistemas de información a nivel Pliego
- Optimización de procesos internos
- Modernización de la infraestructura tecnológica
- Mejora en la prestación de servicios de la entidad
- Disminución de la brecha digital
- Fortalecimiento de la creatividad e innovación tecnológica regional
- Incremento del nivel de transparencia en los actos del gobierno
- Alta disponibilidad de los servicios informáticos
- Incremento de los niveles de seguridad de la información
- Formalización de procesos informáticos
- Alcanzar eficiencia en la ejecución de actividades y proyectos de tecnologías de información y comunicaciones
- Fortalecimiento de capacidades humanas

El detalle de proyectos, indicadores y ejecución para alcanzar cada una de las metas definidas en esta sección, se encuentran establecidas en el punto 2.17. Plan de Acción.

2.15. Recursos y Presupuesto

Para la consecución de los objetivos y el logro de las metas propuestas, se requiere de una adecuada asignación de presupuesto, por lo que éste debe ser estimado en función a las actividades y proyectos necesarios para cumplir con la implantación del Gobierno Electrónico.

A continuación, se muestran los costos estimados por cada proyecto o actividad por años:

CUADRO Nº 06: RECURSOS Y PRESUPUESTO ESTIMADO

	PLAN DE ACCION		VALOR ESPERADO			COSTO ANUAL			SUB TOTAL
#	TIPO	DESCRIPCION	(METAS)			2018	2019	2020	
			2018	2019	2020				

1	P	Proyecto para implantar el Sistema de Archivos Digitales ArcDig en el Pliego GRSM.	10	10		12.000,00	12.000,00	S/24.000,00
2	P	Proyecto para implantar el Módulo de Trámite Documentario - MTD en el Pliego GRSM	10	10		12.000,00	12.000,00	S/24.000,00
3	P	Proyecto para implantar el Módulo de Control de Asistencias del Personal - MCAP en el Pliego GRSM.	10	10		12.000,00	12.000,00	S/24.000,00
4	P	Proyecto para institucionalizar el uso de las firmas y certificados digitales en el Módulo de Trámite Documentario.	1	1		12.000,00		S/12.000,00
			30	30	30	14.800,00		S/14.800,00
5	P	Proyecto para implementar el Sistema de Información para el registro regional de personas con discapacidad.		100%			6.000,00	S/6.000,00
6	P	Proyecto para implementar el Sistema de Información para el control de cartas fianzas.	100%			6.000,00		S/6.000,00
7	P	Proyecto para implementar el Sistema de Información para la elaboración de liquidaciones financieras de proyectos de inversión pública.		100%			6.000,00	S/6.000,00
8	P	Proyecto para implementar el Sistema de Información de Seguimiento y Control de Actividades por Área.	100%			12.000,00		S/12.000,00
9	P	Proyecto para implementar el servicio de telefonía VoIP a nivel Pliego.		3	5		18.000,00	18.000,00 S/36.000,00
10	P	Proyecto para implementar el Sistema de Información de Inventario de Hardware y Software integrado con el SIGA.	100%			16.000,00		S/16.000,00

11	P	Proyecto para implementación del Módulo de Trámite Documentario en línea utilizando firmas digitales.	100%			12.000,00			S/12.000,00
12	P	Proyecto para el desarrollo de un aplicativo para evaluar el nivel de satisfacción de los servicios brindados al ciudadano.	100%			3.000,00			S/ 3.000,00
13	P	Proyecto para implementación de un portal para promover el turismo la región San Martín.	100%			12.000,00			S/12.000,00
14	P	Proyecto para implementación de traductor multilingüe en el Portal Institucional.	1	1	1	11.000,00	11.000,00	11.000,00	S/33.000,00
15	P	Proyecto para el desarrollo de una aplicación móvil que permita el acceso fácil y rápido de los servicios del GRSM.	1	4	4		24.000,00	24.000,00	S/48.000,00
16	P	Proyecto para el desarrollo de Feria Tecnológica.		1	1		30.000,00	30.000,00	S/60.000,00
17	P	Proyecto para el desarrollo de un sistema para la realización de estudios de mercado del GRSM	100%			6.000,00			S/ 6.000,00
18	P	Proyecto para la implementación del Portal Institucional de la Dirección Regional de Inclusión Social e Igualdad de Oportunidades.			100%			3.000,00	S/ 3.000,00
19	P	Proyecto para la implementación el Portal de Datos Abiertos.	100%			12.000,00			S/12.000,00
TOTAL									S/369.800

Los proyectos y actividades tendrán diferentes fuentes de financiamiento:

- Recursos Ordinarios
- Recursos Directamente Recaudados
- Cooperación Internacional, en este caso se realizará las gestiones para contar con el apoyo de los entes cooperantes.

2.16. Adopción de Estándares



Los estándares son las normas y protocolos internacionales que deben cumplir los productos que se usan en un ambiente de Gobierno Electrónico y que van a permitir de manera general intercambiar información, asegurar la información, desarrollar software en las entidades públicas, de tal forma que los servicios lleguen de manera transparente a los ciudadanos.



En este sentido, el Gobierno Regional de San Martín adoptará la normatividad emitida por la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM, quien es el ente rector del Sistema Nacional de Informática. Estas normas se encuentran establecidas en el punto 2.2. Marco Legal del presente documento.

2.17. Plan de Acción

Los proyectos y actividades de Gobierno Electrónico del GRSM están relacionados con el Objetivo Estratégico Institucional N° 09 del Plan Estratégico Institucional 2018-2020: **OEI.09:** Mejorar la gestión institucional del Gobierno Regional de San Martín. Asimismo como se encuentran alineados al Objetivo N° 07 del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información "Agenda Digital 2.0", aprobado por Decreto Supremo N° 066-2011-PCM: **Objetivo 7.-** Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población.

ESQUEMA DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1er Objetivo estratégico	Incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación para la optimización de procesos e integración de sistemas de información en beneficio de la población sanmartinense.	Acción Estratégica 1.1: Acción Estratégica 1.2: Acción Estratégica 1.3:	Análisis, diseño e implementación de Sistemas de Información a nivel regional, integrando todas las dependencias del Gobierno Regional de San Martín y a la población sanmartinense. Implantar el intercambio de información entre las entidades públicas. Incentivar el desarrollo de nueva infraestructura de telecomunicaciones en zonas no atendidas.
2do Objetivo estratégico	Incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación para la optimización de procesos e integración de sistemas de información en beneficio de la población sanmartinense.	Acción Estratégica 2.1: Acción Estratégica 2.2: Acción Estratégica 2.3:	Ampliar la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas. Mantener la continuidad de los servicios informáticos. Uso de Software legal en las dependencias del Gobierno Regional de San Martín.
3er Objetivo estratégico	Desarrollar soluciones informáticas que permitan mejorar el servicio que se brinda a los ciudadanos, promuevan su participación en los actos del gobierno y contribuyan a la reducción de la brecha digital.	Acción Estratégica 3.1: Acción Estratégica 3.2: Acción Estratégica 3.3: Acción Estratégica 3.4: Acción Estratégica 3.5:	Generar mecanismos para mejorar en la prestación de servicios de la entidad. Crear métodos y procedimientos dirigidos para mejorar la calidad de los recursos humanos del Gobierno Regional de San Martín. Desarrollar el fortalecimiento de la creatividad e innovación tecnológica regional. Sensibilización del uso de software libre a usuarios internos del Gobierno Regional de San Martín. Incrementar el nivel de transparencia de los actos del gobierno.
4to Objetivo estratégico	Implementar mecanismos de seguridad que garanticen una alta disponibilidad de los servicios informáticos y reduzcan el nivel de vulnerabilidad de la información.	Acción Estratégica 4.1: Acción Estratégica 4.2:	Definir actividades que permitan una alta disponibilidad de los servicios informáticos. Incrementar los niveles de seguridad de la información.
5to Objetivo estratégico	Desarrollar lineamientos e instrumentos de gestión para una adecuada administración de las tecnologías de información y el fortalecimiento del Gobierno Electrónico en la institución.	Acción Estratégica 5.1: Acción Estratégica 5.2:	Revisar y rediseñar el sistema de supervisión, fiscalización y sanción por el incumplimiento de las normas de Gobierno Electrónico. Sistematizar y optimizar el diseño e implementación del marco normativo vinculado al Gobierno Electrónico.
6to Objetivo estratégico	Desarrollar programas de capacitación en materia de Gobierno Electrónico y respecto a la administración eficiente de las tecnologías de información y comunicaciones.	Acción Estratégica 6.1:	Fortalecimiento de capacidades humanas.





Se ha definido un indicador por cada proyecto o actividad, cuyo valor está en función del avance o finalización del proyecto o la actividad. El indicador ayudará a medir el avance de los objetivos del plan. A continuación se muestra el cronograma de ejecución de cada uno de los proyectos y actividades, y la matriz objetivos, actividades, metas e indicadores.

CUADRO Nº 06: CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PEGE

#	TIPO	DESCRIPCION	PLAN DE ACCION				EJECUCIÓN											
							2018				2019				2020			
			T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
1	P	Proyecto para implantar el Sistema de Archivos Digitales ArcDig en el Pliego GRSM.																
2	P	Proyecto para implantar el Módulo de Trámite Documentario - MTD en el Pliego GRSM																
3	P	Proyecto para implantar el Módulo de Control de Asistencias del Personal - MCAP en el Pliego GRSM.																
4	P	Proyecto para institucionalizar el uso de las firmas y certificados digitales en el Módulo de Trámite Documentario.																
5	P	Proyecto para implementar el Sistema de Información para el registro regional de personas con discapacidad.																
6	P	Proyecto para implementar el Sistema de Información para el control de cartas fianzas.																
7	P	Proyecto para implementar el Sistemas de Información para la elaboración de liquidaciones financieras de proyectos de inversión pública.																
8	P	Proyecto para implementar el Sistema de Información de Seguimiento y Control de Actividades por Área.																
9	A	Consolidar la interoperabilidad de sistemas del GORESAM - OSINFOR.																
10	A	Solicitar la interoperabilidad de GORESAM - SeGDI																
11	P	Proyecto para implementar el servicio de telefonía VoIP a nivel Pliego.																
12	A	Adquisición de cámaras de video vigilancia.																
13	A	Renovación de equipos de cómputo para mejorar las condiciones de trabajo del personal de la Oficina de Tecnologías de Información.																



41

CUADRO N° 07: MATRIZ DE OBJETIVOS, ACTIVIDADES, METAS E INDICADORES

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	LINEA BASE		Meta		Unidad de Medida	ACCIONES ESTRATÉGICAS	INDICADOR	LINEA BASE		Meta		Unidad de Medida
		Año	Valor	2018	2019	2020			Año	Valor	2018	2019	2020
OE1: "Incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación para la optimización de procesos e integración de sistemas de información en beneficio de la población sanmartinense."	IND1: Índice de Integración de los Sistemas de Información.	2017	5	45	95	100	AE1.1: "Análisis, diseño e implementación de Sistemas de Información a nivel regional, integrando todas las dependencias del Gobierno Regional de San Martín y a la población sanmartinense."	IND1.1: Número de unidades ejecutoras donde se implementaron sistemas de información.	2017	15	2	15	3
								AE1.2: "Implantar el intercambio de información entre las entidades públicas"					
								AE1.3: "Incentivar el desarrollo de nueva infraestructura de telecomunicaciones en zonas no atendidas."					
OE2: "Actualizar, incrementar y mantener en estado óptimo la infraestructura tecnológica para brindar un mejor soporte a los procesos de la entidad."	IND2: Índice de continuidad y mejora de los servicios	2017	10	40	70	100	AE2.1: "Ampliar la cobertura de acceso a herramientas tecnológicas."	IND2.1: Cantidad de herramientas tecnológicas implementadas.	2017	10	15	20	20
								AE2.2: "Mantener la continuidad de los servicios informáticos."					



																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

OE4: "Implementar mecanismos de seguridad que garanticen una alta disponibilidad de los servicios informáticos y reduzcan el nivel de vulnerabilidad de la información."	IND4: Índice de mejoramiento en seguridad y disponibilidad de los servicios	2017	5	20	55	100	%	AE4.1: "Definir actividades que permitan una alta disponibilidad de los servicios informáticos."	IND4.1: Cantidad de equipos redundantes adquiridos para el centro de datos.	2	3	4	5	UNIDAD
								AE4.2: "Incrementar los niveles de seguridad de la información."	IND4.2: Cantidad de soluciones de seguridad adquiridos para el centro de datos.	0	1	5	10	UNIDAD
									IND4.3: Disminución de riesgos de virus del Centro de datos y equipos de cómputo del GRSM.	20	40	45	50	%
OE5: "Desarrollar lineamientos e instrumentos de gestión para una adecuada administración de las tecnologías de información y el fortalecimiento del Gobierno Electrónico en la institución."	IND5: Número de documentos	2017	1	11	25	46	DOCUMENTOS	AE5.1: "Revisar y rediseñar el sistema de supervisión, fiscalización y sanción por el incumplimiento de las normas de Gobierno Electrónico."	IND5.1: Porcentaje de avance en la implementación del sistema del Pliego.	0	20	45	100	%
								AE5.2: "Sistematizar y optimizar el diseño e implementación del marco normativo vinculado al Gobierno Electrónico."	IND5.2: Disminución del tiempo requerido para realizar procedimientos administrativos	1	1	1	2	DÍAS
OE6: "Desarrollar programas de capacitación en materia de Gobierno Electrónico y respecto a la administración eficiente de las tecnologías de información y comunicaciones."	IND6: Número de capacitaciones	2017	3	5	7	10	EVENTOS	AE6.1: "El Fortalecimiento de capacidades humanas"	IND2.1: Cantidad de capacitaciones a desarrollar en la Sede del GRSM	3	5	7	10	EVENTOS



Alcance e Impacto

Los proyectos y actividades tienen un alcance a nivel Pliego, es decir, abarca a las Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional de San Martín en materia de integración de los sistemas de información y el desarrollo de actividades que incentivan a la creatividad e innovación tecnológica en beneficio de los ciudadanos.

Asimismo, se busca mejorar la infraestructura tecnológica (hardware y software) para disponer de servicios informáticos acorde de las necesidades del Gobierno Electrónico y brindar el soporte óptimo a los procesos internos.

El impacto de realizar estos proyectos es alto y beneficioso para la institución debido a que contribuirá a la optimización de los procesos internos, fortalecerá la transparencia de la gestión pública y mejorará la prestación de los servicios. Por otro lado, el mayor grado de impacto se evidenciará en la población, pues se beneficiarán con el uso de nuevos y mejores servicios, así como de plataformas que recojan sus inquietudes, necesidades y le permitan participar de las decisiones del gobierno.

Proyectos Identificados no presupuestados

Se han identificado proyectos y actividades necesarias en el marco de la mejora interna de procesos que contribuye a la implementación del Gobierno Electrónico. Estas actividades son muy importantes y requieren de una mayor asignación presupuestal o de su ejecución progresiva cuando se disponga de recursos necesarios.

- 
- Mejora del sistema de cableado eléctrico y de datos de acuerdo a las normas de cableado estructurado.
 - Mejora de las condiciones físicas y equipamiento tecnológico del centro de datos.
 - Implementación de un nuevo centro de datos de contingencia para el respaldo óptimo de la información y una alta disponibilidad de los servicios.
 - Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras y escáner.

2.18. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y evaluación de los 41 proyectos y actividades se realizará de manera anual mediante informes de la Oficina de Tecnologías de la Información, los cuales contendrán el valor de los indicadores, nivel de cumplimiento y una breve descripción del estado de cada proyecto o actividad.

Se tomará como base el Cuadro N° 6 y Cuadro N° 7 definidos en el presente plan.

2.19. Conclusiones

- El Gobierno Electrónico no es un tema informático, si no, es una materia que involucra a toda la institución en su conjunto, pues tiene el propósito de contribuir al proceso de cambio de la gestión pública del Gobierno, para transformarlo en una entidad moderna, eficiente y que logre acercar a los ciudadanos a través de servicios transparentes y de calidad.
- La implementación de proyectos y actividades de Gobierno Electrónico garantizarán un mejor servicio al ciudadano y optimizarán los procesos internos, asimismo favorecerán al incremento del nivel de seguridad de la información, alta disponibilidad de los servicios informáticos, modernizará la plataforma tecnológica para brindar un mejor soporte a los usuarios, acercará a la ciudadanía a través de soluciones informáticas que promueven la transparencia, participación ciudadana e inclusión digital/social.
- La ejecución de los proyectos y actividades propuestos requieren de una asignación presupuestal suficiente para lograr las metas y objetivos definidos en el presente plan, para ello es importante el compromiso de la Alta Dirección para impulsar la implementación de un Gobierno Electrónico efectivo y una correcta gestión de los recursos humanos y presupuestales.
- La implementación del presente plan contribuye al logro de los objetivos institucionales, por cuanto se encuentra alineado a los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional – PEI del Gobierno Regional de San Martín. El alineamiento estratégico debe ser un proceso obligatorio para la formulación de los planes estratégicos futuros.
- Contar con personal especializado para la gestión de los proyectos y actividades informáticas es importante, por esta razón resulta necesario desarrollar mecanismos que motiven al personal y fortalezcan sus capacidades de una manera constante.
- Los proyectos y actividades programados, deberán incluirse en los Planes Operativos Institucionales y Planes Operativos Informáticos que se elaboran anualmente.
- El plan identifica 6 objetivos estratégico, 19 proyectos y 22 actividades concretas a realizarse en los próximos tres años con una inversión total aproximada de S/ 2 734 100.00 en los tres años que abarca el PEGE.



- Para el cumplimiento del presente plan estratégico, se requiere el apoyo de todas las áreas de la institución, y que tomen conciencia de la importancia del Gobierno Electrónico en beneficio de los ciudadanos.

2.20. Glosario de Términos

Gobierno Electrónico:

El Gobierno Electrónico, según lo define la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

PEI:

Plan Estratégico Institucional (PEI) Instrumento de gestión que identifica la estrategia de la entidad para lograr sus objetivos, en un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en la población a la cual se orienta y cumplir su misión. Contiene los Objetivos y las Acciones Estratégicas Institucionales.

PETI:

De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI) es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI.

POI:

Plan Operativo Institucional (POI) Instrumento de gestión que orienta la asignación de recursos para implementar la estrategia institucional. Contiene la programación de Actividades Operativas e inversiones valorizadas de las unidades orgánicas o centros de costos de la entidad, a ser ejecutadas en un periodo anual.

MTD:

Módulo de Trámite Documentario, un módulo del Sistema Integrado de Gestión Institucional, desarrollado por el Gobierno Regional de San Martín que permite llevar el registro, control y seguimiento de documentos que entran y salen, que incorpora la firma digital.

ArcDig:

Archivos Digitales, sistema desarrollado por el Gobierno Regional de San Martín para la digitalización de todo documento emitido por esta institución, salvaguardando documentos en formato digital.



Interoperabilidad:

El Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) define interoperabilidad como la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada.

Telefonía VoIP:

Voz sobre protocolo de internet o Voz por protocolo de internet, también llamado voz sobre IP, voz IP, vozIP o VoIP (siglas en inglés de Voice over IP: 'voz sobre IP'), es un conjunto de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando el protocolo IP (Protocolo de Internet). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital, en paquetes de datos, en lugar de enviarla en forma analógica a través de circuitos utilizables solo por telefonía convencional, como las redes PSTN (siglas de Public Switched Telephone Network, red telefónica pública conmutada).

Firma Digital:

Una firma digital es un mecanismo criptográfico que permite al receptor de un mensaje firmado digitalmente identificar a la entidad originadora de dicho mensaje (autenticación de origen y no repudio), y confirmar que el mensaje no ha sido alterado desde que fue firmado por el originador (integridad).

Alfabetización Digital:

El alfabetismo digital incluye el conocimiento del hardware de las computadoras, del software (particularmente aquellos que más frecuentemente se utilizan en los negocios), de Internet, de los teléfonos celulares o móviles, de los PDAs y de otros dispositivos digitales.

La persona alfabetizada digitalmente además de saber usar la tecnología, la aplica en su vida cotidiana; en sus hogares, centros de trabajo, escuelas, etc, y, además, usan la tecnología para crear nuevos espacios de interacción y socialización, como por ejemplo: las redes sociales.

Base de datos:

Es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En una base de datos, la información se organiza en campos y registros.

Internet:

Significa interconncted networks, es decir, redes interconectadas. Consiste en una red de redes computacionales, tanto de carácter público como privado, a nivel mundial, que utilizan el Protocolo TCP/IP u otros similares para entablar comunicación entre sí.



Como muchos de los datos referentes a Internet, es imposible saber a ciencia cierta cuantas personas están conectadas a la Red.

Servicios: Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

Servidor:

Computador central de alta potencia que permanece conectado a una red, ofrece servicios a otros computadores de clientes, permitiendo a la vez almacenar archivos digitales y alojar aplicaciones empresariales.

Sistema Operativo:

Es un software que actúa de interfaz entre los dispositivos de hardware y los programas usados por el usuario para manejar un computador. Es responsable de gestionar, coordinar las actividades y llevar a cabo el intercambio de los recursos y actúa como estación para las aplicaciones que se ejecutan en la máquina.

Software:

Información organizada en forma de programas de computación, procedimientos y documentación asociados, concebidos para realizar la operación de un sistema, de manera que pueda proveer de instrucciones a los computadores así como de data expresada en cualquier forma, con el objeto de que éstos realicen funciones específicas.

Sistemas de Información:

es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo. Están conformados por los siguientes elementos: Información, Personas, Recursos y actividades de trabajo.

Tecnologías de Información:

Rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procesamiento de data, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, distribución, intercambio, transmisión o recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso del "hardware", "firmware", "software", cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procesamiento de data"



Plantilla de Articulación

MATRIZ N° 01

MATRIZ DE ARTICULACION			
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLAN DE DESARROLLO REGIONAL CONCERTADO - PDRC 2015-2021	OBJETIVO DE AGENDA DIGITAL PERUANA 2.0	PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2018	OBJETIVOS ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO - PEGE 2018
OER.4: GARANTIZAR LA GOBERNABILIDAD TERRITORIAL EN BASE A LA DESCENTRALIZACIÓN, MODERNIZACIÓN Y TRANSPARENCIA PÚBLICA EN UN AMBIENTE DE DEMOCRACIA.	O7.- PROMOVER UNA ADMINISTRACION PÚBLICA DE CALIDAD ORIENTADA A LA POBLACION		OE1: Incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación para la optimización de procesos e integración de sistemas de información en beneficio de la población sanmartinense.
			OE2: Actualizar, incrementar y mantener en estado óptimo la infraestructura tecnológica para brindar un mejor soporte a los procesos de la entidad.
			OE3: Desarrollar soluciones informáticas que permitan mejorar el servicio que se brinda a los ciudadanos, promuevan su participación en los actos del gobierno y contribuyan a la reducción de la brecha digital.
			OE4: Implementar mecanismos de seguridad que garanticen una alta disponibilidad de los servicios informáticos y reduzcan el nivel de vulnerabilidad de la información.
			OE5: Desarrollar lineamientos e instrumentos de gestión para una adecuada administración de las tecnologías de información y el fortalecimiento del Gobierno Electrónico en la institución.
			OE6: Desarrollar programas de capacitación en materia de Gobierno Electrónico y respecto a la administración eficiente de las tecnologías de información y comunicaciones.
			INDICADORES
			Índice de Integración de los Sistemas de Información.
			Índice de continuidad y mejora de los servicios
			Índice de soluciones que permitan una mayor participación de los ciudadanos sanmartinenses
			Índice de mejoramiento en seguridad y disponibilidad de los servicios
			Número de documentos
			Número de capacitaciones



MATRIZ N° 02

AGENDA DIGITAL 2.0		PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO - PEGE
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Objetivo 7: Promover una administración Pública de calidad orientada a la población.	OE1: Lograr el desarrollo y la prestación de mejores servicios TIC para la sociedad, a través de la Interoperabilidad entre las entidades del Estado, el sector privado y la sociedad civil.	AE1: Reforzar lineamientos normativos para la interoperabilidad entre las entidades del Estado para el intercambio de información entre ellas, bajo un esquema de neutralidad tecnológica.	OE1: Incrementar el uso de las tecnologías de información y comunicación para la optimización de procesos e integración de sistemas de información en beneficio de la población sanmartinense.
		AE2: Identificar e implementar servicios en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) que permitan el despliegue del Gobierno Electrónico.	
		AE3: Reforzar el desarrollo de capacidades en las entidades del Estado para potenciar la interoperabilidad.	
		AE4: Fortalecer la ventanilla única virtual del Estado a través de la incorporación de nuevos trámites en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).	
	OE2: Acercar el Estado al ciudadano a través de mecanismos que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado.	AE1: Promover el desarrollo de canales y herramientas TIC para la participación del ciudadano en las decisiones y políticas de gobierno.	OE2: Actualizar, incrementar y mantener en estado óptimo la infraestructura tecnológica para brindar un mejor soporte a los servicios de la región.
		AE2: Impulsar el uso del Portal del Estado Peruano (PEP), como medio de información, control y transparencia de la información pública.	
		AE3: Mejorar las Políticas Públicas en Gobierno Electrónico y de gobernanza electrónica que estimulen la relación con el ciudadano.	
	OE3: Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información pública mediante mecanismos de seguridad de la información gestionada.	AE1: Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información gestionada por las entidades públicas, bajo un enfoque de procesos y orientado mediante la gestión del riesgo.	OE3 : Desarrollar soluciones informáticas que permitan mejorar el servicio que se brinda a los ciudadanos, promuevan su participación en los actos del gobierno y contribuyan a la reducción de la brecha digital.
		AE2: Promover la continuidad de operaciones de la infraestructura de información del Estado ante cualquier situación adversa.	
		AE3: Articular la oportuna respuesta ante incidentes de seguridad de la información a fin de minimizar el impacto en la Administración Pública.	
			OE4 : Implementar mecanismos de seguridad que garanticen una alta disponibilidad de los servicios informáticos y reduzcan el nivel de vulnerabilidad de la información.



AGENDA DIGITAL 2.0		PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO		PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO - PEGE	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
	OE4: Fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos, especialmente en los sectores vulnerables, a través de la generación de capacidades y promoción de la innovación tecnológica, respetando la diversidad cultural y el medio ambiente.	AE1: Promover la inclusión digital a través de la implementación de centros de acceso público con conexión de banda ancha.		OE6 : Desarrollar programas de capacitación en materia de Gobierno Electrónico y respecto a la administración eficiente de las tecnologías de información y comunicaciones.	
		AE2: Lograr la alfabetización digital de los ciudadanos priorizando las zonas rurales y vulnerables a través de las TIC.			
	OE5: Proponer y adecuar el marco legal, a fin de asegurar su cumplimiento para el despliegue del Gobierno Electrónico en el marco del desarrollo de la Sociedad de la Información.	AE1: Apoyar las iniciativas para el desarrollo de la Sociedad de la Información.		OE5 : Desarrollar lineamientos e instrumentos de gestión para una adecuada administración de las tecnologías de información y el fortalecimiento del Gobierno Electrónico en la institución.	
		AE2: Desarrollar el marco normativo que garantice el desarrollo de Gobierno Electrónico a nivel nacional.			

