

CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio

29 DIC. 2011



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARIA GENERAL - GADMA  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
ALCALDIA

Resolución de Alcaldía Nº /555-2011-MPC-AL

Callao, 29 DIC. 2011

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO.

**Vistos:** el Informe Nº 315-2011-MPC/GM-GI de fecha 26 de diciembre del 2011, a través del cual el Gerente de Informática remite el proyecto de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 274-2006-PCM, se aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, la cual dispone en su artículo 2º, que la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI, deberá coordinar y supervisar la implementación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico;

Que, a través de la Resolución Ministerial Nº 61-2011-PCM, publicada el 18 de febrero del 2011, se aprueban los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de las Entidades que conforman el Sistema Nacional de Informática, asimismo, dispone que dichas Entidades deberán remitir sus Planes Estratégicos debidamente aprobados, dentro de los ciento veinte (120) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la citada Resolución;

Que, la Gerencia de Informática ha elaborado el proyecto de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao Periodo 2012 - 2014, el cual concuerda con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución Ministerial Nº 61-2011-PCM, por lo que corresponde a la autoridad de más alta jerarquía su aprobación;

Estando a las consideraciones expuestas y en ejercicio de las atribuciones conferidas al Alcalde por la Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972, y con cargo a dar cuenta al Concejo Municipal;

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1.-** Aprobar, el "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao Periodo 2012 - 2014", conforme al anexo que se acompaña y forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO 2.-** Encargar a la Gerencia de Informática el cumplimiento de la presente Resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
GEORGE COLLANTES FERNANDEZ  
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
JUAN SOTOMAYOR GARCIA  
ALCALDE

# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO



## PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Periodo 2012 - 2014



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con  
el original que se conserva en el Archivo  
de este Municipio 29 DIC. 2011  
Callao.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL - GACMA  
*Alexander Díaz Pinso*  
ALEXANDER DIAZ PINSO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo

Callao 2011



INDICE

INTRODUCCIÓN ..... 3

1. ANTECEDENTES ..... 5

2. MARCO CONCEPTUAL ..... 7

    2.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO ..... 7

    2.2. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN ..... 14

    2.3. BRECHA DIGITAL ..... 17

    2.4. RESISTENCIA AL CAMBIO ..... 20

3. EL PLAN ESTRATÉGICO ..... 21

    3.1. MARCO INSTITUCIONAL ..... 21

    3.2. MARCO LEGAL ..... 22

    3.3. ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y EL DIAGNÓSTICO ..... 25

        3.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ..... 25

        3.3.2. CUADRO ORGÁNICO ..... 26

        3.3.3. DOCUMENTOS DE GESTIÓN Y NORMAS PUBLICADO EN EL PORTAL DE LA MUNICIPALIDAD ..... 29

        3.3.4. INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES ..... 32

        3.3.5. CONECTIVIDAD Y USO DE TIC EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO ..... 38

        3.3.6. CAPITAL HUMANO ..... 40

        3.3.7. ESTADO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO ..... 40

    3.4. MISIÓN INSTITUCIONAL ..... 41

    3.5. VISIÓN INSTITUCIONAL ..... 41

    3.6. OBJETIVOS ..... 42

        3.6.1. OBJETIVO GENERAL ..... 42

        3.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 42

    3.7. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS ..... 45

    3.8. ANÁLISIS FODA ..... 46

    3.9. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO ..... 47

    3.10. ESTRATEGIAS CLAVES ..... 48

    3.11. POLÍTICAS PÚBLICAS RELATIVAS A LAS TIC ..... 49

    3.12. INTERNET COMO MEDIO PARA LOGRAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ENTIDAD ..... 50

    3.13. DEFINICIÓN DE METAS ..... 50

    3.14. ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES ..... 51

    3.15. RECURSOS Y PRESUPUESTO ..... 56

    3.16. PLAN DE ACCIÓN ..... 62

    3.17. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ..... 67

4. CONCLUSIONES ..... 69



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

que copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo del Municipio de Callao.  
29 DIC. 2011

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



### INTRODUCCIÓN

El avance de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), y el progresivo acceso de los ciudadanos a la red de Internet, están abriendo camino a nuevas posibilidades en el campo del Estado, como instrumento de evolución en la forma de relación entre la gestión pública y el ciudadano. La velocidad y complejidad de los cambios derivados en la introducción, adopción y usos de las TIC, en los últimos años, explican por un lado la dificultad de los países para elaborar políticas relacionados a la Tecnologías de Información y Comunicaciones, y mantenerlos a lo largo del tiempo.

Las TIC deben ser utilizadas de manera integrada, coherente y coordinada; ayudando y soportando la administración y regulación de los recursos de manera transparente, eficiente y efectiva, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Con esta finalidad, y aprovechando las posibilidades de las TIC, la gestión pública debe enfocarse en aspectos, tales como: la reestructuración de las organizaciones administrativas, el promover las mejoras de las relaciones con los ciudadanos, la utilización de formas de gestión de servicios públicos para la sociedad civil y la inclusión social.

La demanda de una economía globalizada se ha combinado con la exigencia de los ciudadanos por una gestión transparente y responsable de los servicios públicos, en términos de accesibilidad y calidad. En la actualidad, los ciudadanos ya no se conforman con la recepción de sólo los datos que cumplan con su requerimiento, sino que esperan recibir información enriquecida, que les permitan analizar las diferentes alternativas antes de tomar una decisión. Para satisfacer estas demandas, el Estado y los Gobiernos Regionales y Locales deben organizar una gran cantidad de información de diversas fuentes y formatos, para presentarlas en las terminales de datos que los usuarios suelen utilizar, como son: ordenadores, dispositivos móviles, entre otros. Para lograr la organización de los servicios públicos, los gobiernos necesitan de una plataforma que proporcione accesibilidad, interoperabilidad, compatibilidad de datos, seguridad y servicios basados en Tecnología Web.

De acuerdo a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración y Reforma del Estado y adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, en Chile realizado en noviembre de 2007, reconoce el derecho al ciudadano que abre múltiples posibilidades en acceder más fácilmente a las administraciones públicas, tales como:

- Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial o social a los beneficios que procura la sociedad del conocimiento.
- Reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las Administraciones Públicas, y que contribuya también a hacer éstas más transparentes y respetuosas con el principio de igualdad, a la vez más eficaces y eficientes.
- Promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en los ciudadanos y orientada al desarrollo.

El Gobierno Electrónico tiene el potencial de transformar las relaciones fundamentales entre el Estado, los ciudadanos, las empresas y otros grupos de interés en muchos de los países de América Latina y el Caribe.

La aplicación de estas relaciones principales de gobierno electrónico permitirá incrementar la eficiencia, la eficacia y la transparencia de la Gestión Municipal del Callao.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

CERTIFICADO

Este documento concuerda con lo que se conserva en el Archivo Municipal del Callao

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



La aplicación y uso de las TIC en la Municipalidad Provincial del Callao, en el marco del desarrollo del Gobierno Electrónico, es considerada como estrategia clave e importante en la reforma de la Gestión Municipal. Su implementación permitirá integrar la información y aplicaciones a través de una plataforma tecnológica común, tales como: accesos simples a los datos, facilidad de operación y vistas únicas de la información institucional.

Para ello, la Municipalidad Provincial del Callao viene realizando actividades para mejorar y ofrecer un servicio de calidad transparente al ciudadano del Callao y Personal de la Institución, tales como: la integración de las redes locales entre la Sede Central y Oficinas Descentralizadas, a través de equipos de Comunicación Transcristores (Radio Enlace), para la accesibilidad a los servicios del Sistemas de Gestión Administrativa (Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGE, Sistema de Trámite Documentario, Sistema de Estado de Cuenta Corriente) y Sistema de Gestión Municipal (Sistema de Rentas, Sistema de Licencia de Funcionamiento, Sistema de Tesorería, Sistema TUPA), que se procesan en los servidores del Data Center de la Corporación.

El Proyecto de integración de redes y servicios de la Municipalidad Provincial del Callao, permitirá mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía, tal como lo indica Ley Marco de la Modernización del Estado Peruano y Programa de Modernización Municipal, permitiendo descentralizar los trámites y mejora de la calidad de servicios.

El documento, "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao", se estructura en cuatro secciones. La primera sección refiere a los antecedentes, donde describe datos estadísticos poblacionales y censales de la Provincia Constitucional del Callao. En la segunda sección, referida al marco conceptual, aborda las principales nociones en materia de Gobierno Electrónico, Sociedad de la Información, Tecnología de Información y Brecha Digital, así mismo, un análisis de la inclusión de las Tecnología de Información y Comunicaciones en la Provincial Constitucional del Callao. La tercera sección, Plan Estratégico, describe el diagnóstico de la situación actual del Gobierno Electrónico, además del desarrollo estratégico institucional partiendo de la descripción de los principales objetivos que conllevan a la definición de las metas y actividades, se identifican las principales fuerzas y oportunidades que cuenta la Municipalidad, como también las debilidades y amenazas a estar expuestos. Por este motivo en el Plan de Acción se describen las medidas para la implementación del Gobierno Electrónico para el período 2012–2014, y finalmente las principales conclusiones del presente Plan Estratégico.



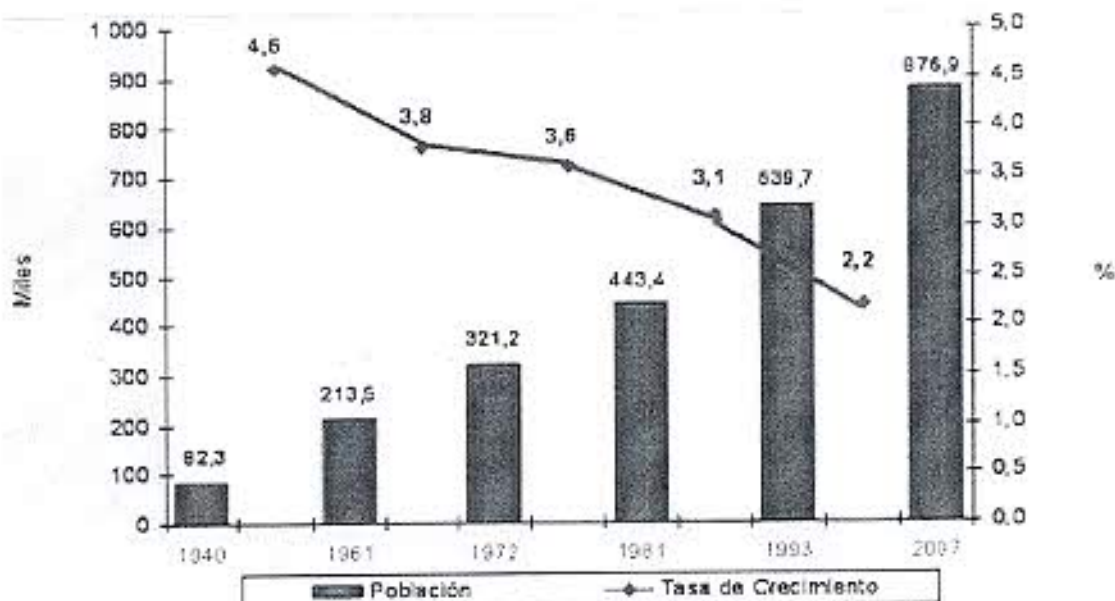
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL  
OFICINA DE COORDINACIÓN Y APOYO  
Que esta copia concuerda con  
el original que se conserva en el Archivo  
de este Municipio 29 DIC. 2011  
Callao

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL  
OFICINA DE COORDINACIÓN Y APOYO  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Oficina de Coordinación y Apoyo



1. ANTECEDENTES

Teniendo como referencia el último Censo de Población y Vivienda 2007, la Provincia Constitucional del Callao cuenta con un total de 876,877 habitantes, incrementándose en 37.6% respecto al año 1993 (periodo intercensal de 14 años); representando el 3.2% de la población total del país la cual es de 27'412,157 habitantes, el mismo que genera una mayor demanda de servicios a la Municipalidad por cuanto se encuentra en proceso de expansión y crecimiento demográfico.



Fuente: INEI - Censos Nacionales, 1940, 1961, 1972, 1981, 1993 y 2007.

FIGURA 1 - PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO  
POBLACIÓN CENSADA Y TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO ANUAL

La Población censada de la Provincia Constitucional del Callao fue de 876,877 habitantes en el año 2007. La tasa de crecimiento promedio anual, en el periodo 1993-2007 fue de 2.2% lo que indica en términos absolutos, se incrementó en 16,943 habitantes por año.

Para el año 2025 la población proyectada en la Provincia Constitucional del Callao es de 1'151,000 habitantes (Fuente INEI).

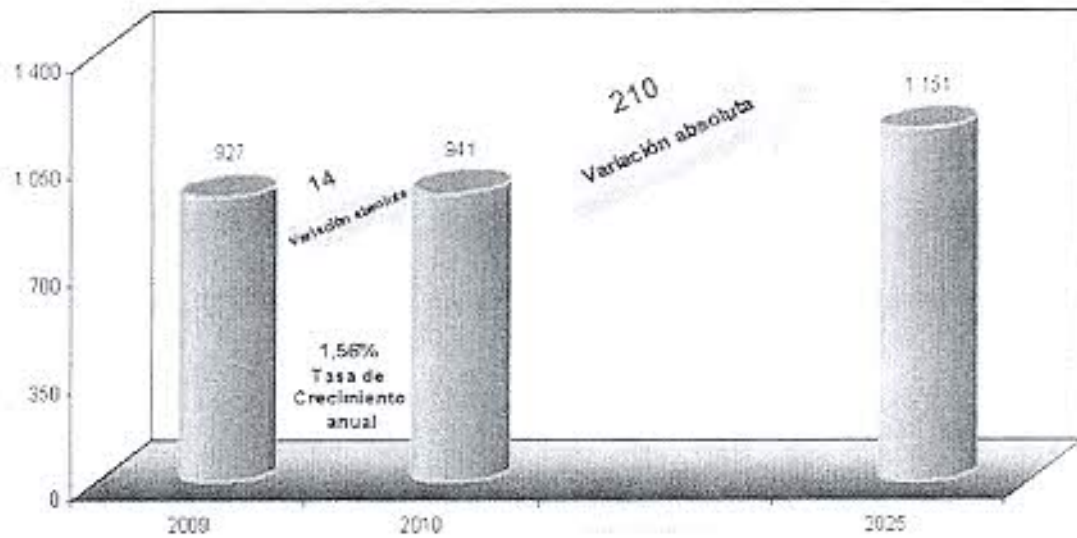
Por ello, la Municipalidad Provincial del Callao en el marco del plan de modernización está en promover la gestión por procesos, así como desarrollar y prestar servicios basados en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, facilitando una plataforma tecnológica adecuada para la generación y prestación de servicios al ciudadano, además en la difusión e intercambio de información en condiciones óptimas para el cumplimiento de los fines institucionales y brindar servicios de transacciones en línea a través de consultas por Internet, promoviendo una adecuada automatización de la Gestión Municipal.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

COPIA VERDADERA:  
Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio.  
29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



Fuente: INEI - Perú. Proyecciones Departamentales de Población.

FIGURA 2 - PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO  
POBLACIÓN PROYECTA (MILES)

Según resultados de las proyecciones de población, se estima que al 30 de junio del año 2010, la Provincia Constitucional del Callao alcanzará una población de 941,268 habitantes con un incremento anual de 14.480 personas y crecerá a una tasa promedio anual de 1.56%.

El documento de **Plan de acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento de América Latina y el Caribe (eLAC 2015)**, llevado a cabo en noviembre de 2010, Lima – Perú, describe la importancia de avanzar en la construcción y el fortalecimiento de sistemas de protección y acceso a los bienes públicos y comunes mediante el uso de las TIC, con base en tres pilares fundamentales:

- i) El apoyo a la mejora de la eficiencia operativa de las instituciones públicas;
- ii) La mejora del acceso a los servicios públicos mediante la reducción de costos de transacción entre gobierno y ciudadano, y
- iii) La generación de infraestructuras.

Los programas de Gobierno Electrónico deberán promover la formación de los funcionarios y de las unidades de las instituciones públicas responsables del diseño y la **provisión de servicios para que estos respondan a las necesidades de los ciudadanos.**

Los gobiernos deberán también **proveer oportunidades para la formación de los ciudadanos en el uso de las TIC y de las herramientas de gobierno electrónico que se diseñen**, de forma que estos puedan hacer un uso productivo y personalmente significativo de los recursos ofrecidos.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

VERIFICA:  
Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
Callao, 29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



## 2. MARCO CONCEPTUAL

El Gobierno Electrónico vincula la entrega de servicios y de información para el ciudadano a través del uso de medios electrónicos, donde permita la participación directa de los ciudadanos en las actividades del Municipio. Establece, además, un rumbo estratégico mediante la implementación de nuevos modelos de negocios que explotan las posibilidades de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

De acuerdo al Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), se encuentran intrínsecamente ligadas con la rutina y acciones diarias de un porcentaje significativo de los ciudadanos, siendo hoy el mayor medio de comunicación e interacción y desarrollo que tenemos a nuestro alcance. Nos encontramos inmersos en un proceso de globalización económica, que genera una creciente interdependencia entre los países, y donde las TIC han permitido la dinamización de los procesos económicos, sociales y hasta culturales.

El presente marco conceptual corresponde a un análisis de requerimientos de los actores involucrados y conceptos, puesto que en términos generales no existe un único significado de Gobierno Electrónico. Además, se orienta hacia la modelación de un Gobierno Electrónico que asegure una visión uniforme y que sirva de pauta para la implementación sistematizada de sus componentes, y como elemento fundamental en la reingeniería tecnológica y de proceso en el Municipio.

### 2.1. Gobierno Electrónico

Es el uso que hacen los órganos de la administración pública, de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 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 que faciliten la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.

Diferentes organismos definen al Gobierno Electrónico de la siguiente forma:

- **GartnerGroup:** Gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación.
- **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):** Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno.
- **Banco Mundial:** Gobierno electrónico se refiere al uso de las tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno.

El Banco Mundial diferencia el e-Gobierno o Gobierno Electrónico de la e-Gobernabilidad y define además al Gobierno Electrónico como "los sistemas de



CERTIFICA:

El original de este documento se conserva en el Archivo Municipal.  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), propiedad de, u operados por el gobierno, que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado u otras agencias del gobierno para promover el apoderamiento del ciudadano, mejorar la entrega de servicios, fortalecer la responsabilidad y rendición de cuenta, incrementar la transparencia y mejorar la eficiencia de gobierno".

En resumen, podemos definir al Gobierno Electrónico de la siguiente forma:

Gobierno Electrónico = Gobierno + TIC + Servicios + Sociedad

De la **Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD 2007)**, el Gobierno Electrónico tiene como finalidad:

1. Aproximar los Gobiernos y sus respectivas Administraciones a los ciudadanos, al facilitar la comunicación y relación con los mismos por medios electrónicos.
2. Incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el Estado tiene que suministrar a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia de la gestión pública, aprovechando la utilización de las TIC en el Gobierno y en la Administración Pública.
3. Optimizar, con ocasión de la implantación del Gobierno Electrónico, los modos de organización y de funcionamiento de los Gobiernos y sus Administraciones, simplificando trámites y procedimientos.
4. Fomentar el uso de los medios electrónicos en los demás ámbitos de la sociedad a través de la percepción de la utilidad que presentan en la Administración Pública.
5. Facilitar el acceso de los ciudadanos a cierta información general sobre el Estado y sus distintas instancias y reparticiones.
6. Proveer al ciudadano de soluciones que le ahorren tiempo en sus trámites públicos.

En la presente **Carta Iberoamericana** se entienden las expresiones de "Gobierno Electrónico" y de "Administración Electrónica" como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

El Gobierno Electrónico constituye la oportunidad en dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente, y de establecer pautas de colaboración entre las Administraciones Públicas.

La consolidación y desarrollo del Gobierno Electrónico en Iberoamérica pasa porque los Estados deben establecer políticas, estrategias y programas de inclusión digital, para combatir la infoexclusión, reduciendo la brecha digital y eliminando las barreras existentes para el acceso a los servicios electrónicos. Es fundamental lograr la inclusión de aquellos sectores que se encuentran en circunstancias particularmente desventajosas para acceder y beneficiarse de los servicios electrónicos.

Para que las personas, y no la tecnología, sean la referencia para el diseño conceptual y la operación del Gobierno Electrónico, una de las estrategias que los



CERTIFICA:

esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo  
29 DIC. 2011  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



Estados Iberoamericanos adopten toda vez que sea posible en orientar el Gobierno Electrónico a ofrecer servicios públicos integrados, así como de una mayor integración de sus procesos internos.

Actualmente, los ciudadanos que tienen acceso a la tecnología apropiada, realizan múltiples trámites en línea, el estado posee un control más eficiente de las cuentas fiscales, ya que ha facilitado en muchos aspectos el acceso a la información del contribuyente y mejorado su eficiencia en cuanto a la exactitud de los datos de los ciudadanos. La dimensión de servicios debe apuntar a que la plataforma permita que el usuario obtenga algún beneficio del sitio, que puede ir desde orientación general hasta un servicio en línea. Corregir las desigualdades existentes en el acceso a las TIC, tanto a nivel de la ciudadanía como empresarial.

Las iniciativas de Gobierno Electrónico, en el ámbito de las Políticas Públicas, se ejecutan a través del desarrollo de programas centrados en el ciudadano, promoción de la participación ciudadana, mejora en la prestación de los servicios mediante herramientas con alto valor tecnológico, comparación y análisis del desempeño del Gobierno Electrónico.

### A. Tipos de Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico, dentro de sus objetivos principales, busca mejorar mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones las formas de relacionarse con:

- Los ciudadanos y organizaciones o asociaciones ciudadanas.
- El sector privado, a través de agentes económicos individuales o corporativos.
- El estado, a través de empleados estatales u otros agentes gubernamentales y estatales.

Una forma más explícita, el Gobierno Electrónico puede ser visto a través de cuatro tipos de relaciones:

- Gobierno a Ciudadano (G2C) Government to Citizen
- Gobierno a Empresa (G2B) Government to Business
- Gobierno a Empleado (G2E) Government to Employee
- Gobierno a Gobierno (G2G) Government to Government



FIGURA 3 – TIPOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con  
su original, que se conserva en el Archivo  
de este Municipio

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



**B. Fases de desarrollo del Gobierno Electrónico**

El desarrollo del Gobierno Electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo, que comprende cinco fases: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Presencia Integrada.

- **Presencia:** Fase en donde los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.
- **Interacción:** En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Involucra los procesos gubernamentales, permitiendo abrir nuevos canales de comunicación.
- **Transacción:** Permite completar trámites y realizar pagos de impuestos mediante la implementación de iniciativas equivalentes al comercio electrónico, mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.
- **Transformación:** En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el gobernado. Se realizan cambios a la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida, por los ciudadanos y empresas usuarias de estas iniciativas.
- **Presencia Integrada:** En esta etapa el portal debe ofrecer un servicio de ventanilla única de trámite, donde:
  - Permita interactuar con otros servicios o instituciones relacionadas con el servicio que presta.
  - Realizar y publicar encuestas sobre la atención al ciudadano.
  - Permitir acoger y publicar opiniones del ciudadano.
  - Fomentar las políticas democráticas y públicas.

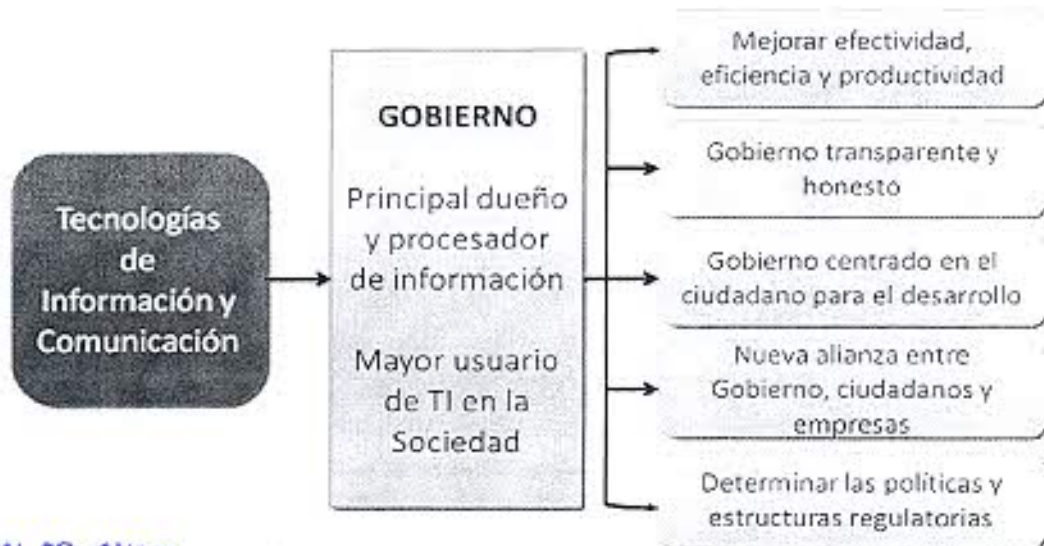


FIGURA 4 - ROLES DEL GOBIERNO EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL  
 CERTIFICADO

Que esta copia concuerda con

su original que se conserva en el Archivo de este Municipio

29 DIC. 2011

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL GACIMA  
  
 ALEXANDER DÍAZ PINÉDO  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



El acceso a la información pública es el derecho a ser consultados por los gobiernos sobre las decisiones y planes que conciernen a la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes. El derecho de los ciudadanos a utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para mejorar la relación con sus gobiernos, opinar sobre la administración local y nacional, proponer planes de acción, intercambiar ideas y acceder a la información pública sobre el uso de los recursos del Estado.



FIGURA 5 - IMPACTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO - BENEFICIOS E INCONVENIENTES

### C. Niveles del Gobierno Electrónico

- **E-Administración:** Conciernen a la aplicación de Internet y las Tecnologías de Información y Comunicaciones en las áreas de funcionamiento, actividades y procesos del Estado. Es decir, la tecnología para la resolución de actividades ligadas a la burocracia y a las relaciones con otros estados y organizaciones, y con el ciudadano como cliente del Estado.
- **E-Política:** Es la aplicación de tecnologías a las actividades políticas de los gobiernos en sus diversos niveles donde se pueden dar actividades como votaciones referéndum o plebiscito, listas de discusión foros, entre otros.
- **E-Sociedad:** Refiérase al intercambio entre el gobierno y las redes de ciudadanos orientadas a la resolución de problemas sociales. Este nivel implica una mayor participación activa y un mejor involucramiento en los procesos de decisión a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).



CERTIFICA

Que esta copia concuerda con

su original que se conserva en el Archivo

de este Municipio

29 DIC. 2011

Callao.

SECRETARÍA GENERAL GACMA  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



FIGURA 6 - LA E-DEMOCRACIA ES UN TRAYECTO

El propósito de la Municipalidad es satisfacer los intereses colectivos del ciudadano y promover la buena prestación de servicios a la comunidad, satisfacer las demandas y expectativas cumpliendo con la premisa de dar calidad, rapidez, oportunidad y confianza.

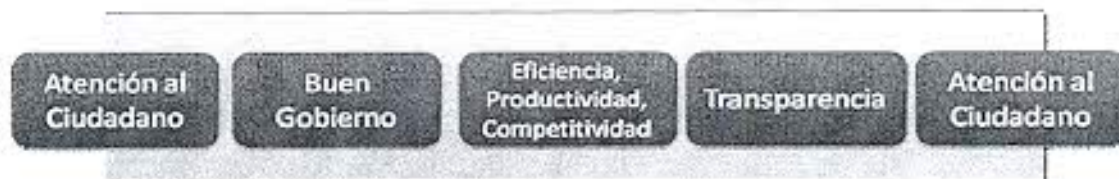


FIGURA 7 - PRINCIPALES ÁMBITOS DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Gobierno Electrónico corresponde al uso de tecnología, sobre todo de las aplicaciones basadas en Internet, por dependencias gubernamentales que permita la mejora del acceso a los servicios públicos, basándose en:

- **Tecnologías de Información y Comunicación.**- Definidos como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilita la comunicación entre dos o más interlocutores.

La **UNESCO**, en 1982, define a las TIC como un conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información; sus aplicaciones, las computadoras y su interacción con los hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultural.

  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL  
 CERTIFICA:  
 Que esta copia concuerda con  
 el original que se conserva en el Archivo  
 el día 29 DIC. 2011  
 No.

  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL GACMA  
 ALEXANDER DÍAZ PINERO  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



De acuerdo al **Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0**, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos de hardware que se integran en sistemas de información interconectados y complementarios, con la finalidad de gestionar datos e información de manera efectiva, mejorando la productividad de los ciudadanos, gobierno y empresas, dando como resultado una mejora en la calidad de vida del ciudadano.

- **Interoperabilidad.**- En el sector de la Informática se define como la capacidad del software y del hardware perteneciente a diferentes marcas comerciales para compartir datos.

En el ámbito de la documentación, se entiende por interoperabilidad a la capacidad de un sistema de hardware o software para comunicar y funcionar con otros sistemas de diferente tipo, diseñados y producidos por distintas marcas comerciales. Se define, además, como a los procesos, tecnología y protocolos requeridos para asegurar la integridad de los datos, cuando se transfiere de un sistema a otro, así como la transmisión de resultados correctos y con significado para el usuario final. Además la importancia de las estructuras internas de cada organización, que van a condicionar la interoperabilidad en el intercambio de datos, información o conocimiento con otras organizaciones que posean una estructura interna diferente.

- **Sociedad de la Información.**- Comunidad que utiliza extensivamente y de forma optimizada las oportunidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicaciones como medio para el desarrollo personal y profesional de sus ciudadanos miembros.
- **Gobierno Abierto.**- Es aquel que entabla una constante conversación de los ciudadanos con el fin de oír los que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente.
- **Seguridad de la Información.**- Conjunto de principios, normas y prácticas que regulan cómo deben ser gestionados, protegidos y distribuidos los activos, en cuanto a información se refiere de una compañía. Así mismo, se define al conjunto de sistemas y procedimientos que garanticen la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.
- **Software Libre.**- Se define al software libre como la libertad, por parte de los usuarios, en ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software. Significa que los usuarios de programas tienen las cuatro libertades esenciales:

- o La libertad de ejecutar el programa, para cualquier propósito.
- o La libertad de estudiar cómo trabaja el programa, y modificarlo de acuerdo a nuestras necesidades. El acceso al código fuente es una condición necesaria para ello.
- o La libertad de redistribuir copias para que pueda ayudar a otros usuarios.
- o La libertad de distribuir copias de sus versiones modificadas a terceros.

- **Plataforma Tecnológica.**- Conjunto de hardware y software donde se almacena, accede, recupera y estructura la información, y contenidos de una

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el

este Municipio

Callao, 29 DIC. 2011

Callao, .....

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



institución.

- **Transparencia.**- Consiste en abrir la información gubernamental al público, al escrutinio de la sociedad. La transparencia no implica un acto de rendir cuentas a una persona en específico, sino la práctica democrática de colocar la información gubernamental en la vitrina pública, para que el ciudadano pueda revisarla, analizarla y en su caso, usarla como mecanismo de sanción.
- **Seguridad Informática.**- Conjunto de servicios, mecanismos y políticas que aseguren el modo de operación, integridad y privacidad de la información que los sistemas manejan. Y asegurar que la comunicación entre los sistemas esté libre de intrusos.
- **Inclusión Social.**- Proceso que asegura a aquellas personas en riesgo de pobreza y exclusión social aumenten las oportunidades y los recursos necesarios para participar en la vida económica, social y cultural, así como gozar de condiciones de vida y de bienestar que se consideren normales en la sociedad en la que viven. La inclusión, por tanto, trata de asegurar una mayor participación de las personas en la toma de decisiones que afecta a sus vidas y el acceso a sus derechos fundamentales.

## 2.2. Sociedad de la Información

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones contribuyen decisivamente a las transformaciones sociales, políticas y económicas de la Sociedad de la Información.

La **UNESCO** describe a la Sociedad de la Información como:

1. Una comunidad cuya dinámica social está mediada por la creación y divulgación del conocimiento.
2. La divulgación de los avances de la cultura, la ciencia, la educación y las comunicaciones que tengan como propósito la libre disposición de conocimiento para uso de los ciudadanos y la sociedad.
3. La utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para la divulgación del conocimiento.
4. La aplicación del conocimiento para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y la sociedad. A su vez, la calidad de vida se entiende como aquellos aspectos sociales, biológicos, afectivos, materiales que son considerados factores de bienestar por las comunidades y los individuos.
5. La creación y divulgación del conocimiento bajo los principios de paz, equidad, respeto a los derechos humanos y desarrollo sustentable

El uso de las TIC no sólo simplificarían la vida de los ciudadanos sino que serían una herramienta que mejora las condiciones de vida de la población, cuyo fin último es el reducir la pobreza y la acortar la brecha digital. Las ventajas y los beneficios implican la mejora de la gestión pública y la transparencia.

En el documento de la **Sociedad de la Información en el Perú. Presente y perspectivas 2003 – 2005**, define a la Sociedad de la Información es un estadio de desarrollo social, caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información,



SECRETARÍA GENERAL  
SECRETARÍA GENERAL - DACMA

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

Este nuevo estadio de desarrollo social se comprende mejor si hace referencia a las etapas precedentes en la evolución de la sociedad moderna.

La expresión «Sociedad de la Información» designa una forma nueva de organización de la economía y de la sociedad.



FIGURA 8 - EVOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD MODERNA.

FUENTE: SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL PERÚ. PRESENTE Y PERSPECTIVAS 2003 – 2005

En el marco de la **Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Bávaro, Punta Cana, República Dominicana desarrollado del 29 al 31 de enero de 2003**, de la Declaración de Bávaro, define a la Sociedad de la Información como un "Sistema económico y social donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso, que representa una oportunidad para nuestros países y sociedades, si entendemos que el desarrollo de ella en un contexto tanto global como local requiere profundizar principios fundamentales, tales como: el respeto a los derechos humanos dentro del contexto más amplio de los derechos fundamentales, la democracia, la protección del medio ambiente, el fomento de la paz, el derecho al desarrollo, las libertades fundamentales, el progreso económico y la equidad social".

Construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la **Carta de las Naciones Unidas** y respetando plenamente y defendiendo la **Declaración Universal de Derechos Humanos**.

La educación, el conocimiento, la información y la comunicación son esenciales para el progreso, la inclusión y el bienestar de los seres humanos. Las tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) tienen inmensas repercusiones prácticamente en todos los aspectos de nuestras vidas. El rápido progreso de estas

Que esta copia concuerda con

su original que se conserva en el

este Municipio

29 DIC. 2010

ALEXANDER DÍAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



tecnologías brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo. La capacidad de las TIC para reducir muchos obstáculos tradicionales, especialmente el tiempo y la distancia, posibilitan por primera vez en la historia el uso del potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo.

Las TIC deben considerarse como un medio, y no un fin en sí mismas. En condiciones favorables, estas tecnologías pueden ser un instrumento eficaz para acrecentar la productividad, generar crecimiento económico, crear empleos y fomentar la ocupabilidad, así como mejorar la calidad de la vida de los ciudadanos. Pueden, además, promover el diálogo entre las personas, las naciones y las civilizaciones.

Los gobiernos, al igual que el sector privado, la sociedad civil, las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, tienen una función y una responsabilidad importante en el desarrollo de la Sociedad de la Información y, en su caso, en el proceso de toma de decisiones. La construcción de una Sociedad de la Información centrada en la persona es un esfuerzo conjunto que necesita la cooperación y la asociación de todas las partes interesadas.

El acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la infraestructura y los servicios de las TIC constituye uno de los retos de la Sociedad de la Información y debe ser un objetivo de todas las partes interesadas que participan en su creación.

Internet se ha convertido en un recurso global disponible para el público, y su gestión debe ser una de las cuestiones esenciales del programa de la Sociedad de la Información. La gestión internacional de Internet debe ser multilateral, transparente y democrática, y contar con la plena participación de los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones internacionales. Esta gestión debería garantizar la distribución equitativa de recursos, facilitar el acceso a todos y garantizar un funcionamiento estable y seguro de Internet, teniendo en cuenta el plurilingüismo.

En la **Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información (CMSI), organizado por la Asamblea General de la Naciones Unidas** celebrado en diciembre de 2003, Ginebra, que aprueba el Plan de Acción, entre los temas acordados señala que "Todos los países y regiones deben desarrollar herramientas que provean información estadística sobre la Sociedad de la Información, con indicadores básicos y análisis de sus dimensiones más importantes, debiendo dar prioridad a establecer sistemas de indicadores coherentes y comparables internacionalmente, teniendo en cuenta los diferentes niveles de desarrollo".

En **Perú: Situación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones – 2004**, sostiene que en numerosos países, la Sociedad de la Información se encuentra en un elevado nivel de desarrollo, siendo en muchos casos que este grupo de países, no solo esté conformado por los denominados países desarrollados o de primer orden, sino que también debe incorporar a aquellos otros países que, sin pertenecer a dicho grupo, han aprovechado y regulado de manera eficiente el uso de las TIC, logrando importantes mejoras en su sociedad y en su gobierno, acortando así la denominada "Brecha Digital", término que se utiliza para establecer la frontera con los países que se mantienen al margen del concierto de naciones impulsoras beneficiarias de la Sociedad de la Información.



SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con

su original que se conserva en el Archivo Municipal de la Municipalidad Provincial del Callao. 29 DIC. 2011

Alexander Díaz Pinedo  
SECRETARÍA GENERAL  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



FIGURA 9 - SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: MODELO SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

### 2.3. Brecha Digital

La brecha digital es definida como la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las Tecnologías de Información y Comunicaciones. La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática. La reducción de la brecha digital y su relación directa al desarrollo comunitario sostenible se hace patente cuando todos los protagonistas adoptan una actitud de aprendizaje que requiere de reflexión y acción en todas las etapas del proceso.

En este marco de referencia, los usuarios de la infraestructura y programas implantados desarrollan un sentido de pertenencia y ellos mismos definen el rumbo y el avance de su comunidad hacia un mejor nivel de bienestar social, moral e intelectual. La brecha digital es el reflejo de una condición de subdesarrollo humano en donde los aspectos culturales y sociales trascienden a lo tecnológico (La Brecha Digital. Mitos y Realidades, 2003).

Definida como la diferencia existente en el grado de masificación de uso de las TIC entre países. La denominada "Brecha Digital" es un término resultante de la ausencia de acceso a la información en el contexto de la Red. Si se prefiere una conceptualización más amplia y comprensiva, puede definirla como la distancia "tecnológica" entre individuos, familias, empresas, grupos de interés, países y áreas geográficas en el acceso a la información y a las tecnologías de la comunicación y en el uso de Internet para un amplio rango de actividades (ALADI, "La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI". Estudio 157. Revista 1).

La diferencia existente en el grado de masificación del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones entre países, cuantifica la diferencia existente entre sectores y personas que tienen acceso a los instrumentos y herramientas de la información, y aquellos que no lo tienen.

Sin duda, la brecha digital es causada por factores, como son: los niveles de ingreso, la dotación de infraestructura y el nivel de educación, así mismo producto de las brechas sociales generadas por las desigualdades económicas, políticas, sociales, culturales, de género, generaciones, geográficas, etc. En la medida que una sociedad sea consciente de sus necesidades, y de qué manera las TIC puedan cubrir dichas necesidades y acceder a todos los servicios mediante su uso.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con

su original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
Callao

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), cuya misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo, reconoce el concepto de brecha digital en términos de acceso y habilidades de uso de la tecnología.

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones permiten incrementar las posibilidades de integración social y la ampliación de los derechos ciudadanos, permitiendo la exclusión y la desigualdad en poblaciones que, por ejemplo, no tienen acceso a una simple línea telefónica.



FIGURA 10 - LA REAL BRECHA DIGITAL

En el Callao el 48.86% (Dirección General de Concesiones en Comunicaciones – MTC - 2010) de hogares disponen de teléfono fijo, 86.38% cuentan con telefonía móvil (celular), 22.41% cuenta con conexión a internet y 40.33% cuenta con conexión de Televisión por cable.

Esta situación refleja que hay un crecimiento considerable con relación al año 2006, en particular de la telefonía móvil que ha crecido notablemente al pasar de 48.88% a 86.38%, cuyo incremento está asociado al avance incesante de la tecnología en el campo de las telecomunicaciones lo cual hace posible una mayor difusión.

De acuerdo al Censo Nacional 2007: XI Población y VI de Vivienda; y Encuesta Nacional de Hogares sobre Telecomunicaciones 2006 y 2010, se tiene el siguiente cuadro estadístico con respecto a los servicios que poseen los hogares del Callao:

SERVICIOS QUE POSEE EL HOGAR	2006	2007	2010
Teléfono fijo	59,452	109,393	118,584
Telefonía Móvil (Celular)	82,230	136,199	209,648
Conexión a Internet	3,704	22,853	54,392
Conexión a TV. por cable	26,321	61,788	97,877
TOTAL DE HOGARES CENSADOS	168,235	216,252	242,701

CUADRO 1 - SERVICIOS QUE POSEE EL HOGAR EN EL CALLAO  
HOGARES CENSADOS



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
29 Dic. 2011  
Callao.

SECRETARÍA GENERAL  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO**

SERVICIOS QUE POSEE EL HOGAR	2006	2007	2010
Teléfono fijo	35,34%	50,59%	48,86%
Telefonía Móvil (Celular)	48,88%	62,98%	86,38%
Conexión a Internet	2,20%	10,57%	22,41%
Conexión a TV. por cable	15,65%	28,57%	40,33%

**CUADRO 2 - SERVICIOS QUE POSEE EL HOGAR EN EL CALLAO  
VALOR PORCENTUAL**

Informes estadísticos de la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones (DGRAIC), del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en el Callao, para el 2010 cuenta con 217 estaciones base para el servicio público móvil, con relación al año 2006 que contaba con 111 estaciones, este incremento permite acceder a mas servicios, que comprende: Telefonía Móvil, Ordenadores (PCs) y Troncalizado Digital.

DESCRIPCIÓN	AÑO				
	2006	2007	2008	2009	2010
PROV. CONST. DEL CALLAO	111	117	116	138	217
DEPARTAMENTO DE LIMA	1230	1379	1477	1810	2377
OTROS DEPARTAMENTOS	959	1193	1390	2137	2672
<b>TOTAL:</b>	<b>2300</b>	<b>2689</b>	<b>2983</b>	<b>4085</b>	<b>5266</b>

Fuente: Dirección General de Concesiones en Comunicaciones - MTC  
Elaboración: DGRAIC- MTC

**CUADRO 3 - ESTACIONES BASE DEL SERVICIO PÚBLICOS MÓVILES A NIVEL NACIONAL**

DESCRIPCIÓN	AÑO				
	2006	2007	2008	2009	2010
PROV. CONST. DEL CALLAO	4,83%	4,35%	3,89%	3,38%	4,12%
DEPARTAMENTO DE LIMA	53,48%	51,28%	49,51%	44,31%	45,14%
OTROS DEPARTAMENTOS	41,70%	44,37%	46,60%	52,31%	50,74%

Fuente: Dirección General de Concesiones en Comunicaciones - MTC  
Elaboración: Municipalidad Provincial del Callao

**CUADRO 4 - ESTACIONES BASE DEL SERVICIO PÚBLICOS MÓVILES A NIVEL NACIONAL  
VALOR PORCENTUAL**

La Unidad de Estadística Educativa (ESCALE), del Ministerio de Educación, de acuerdo al Censo Escolar, el número promedio de alumnos por computadora (año 2005 y 2010) para el Callao es el siguiente:



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL  
CERTIFICA:

Que esta copia concuerda  
con el original que se conserva en el Archivo  
de este Municipio  
29 DIC. 2011  
Callao, 2011

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



AÑO	PRIMARIA	SECUNDARIA
2005	27	21
2010	23	21

Fuente: Censo Escolar del Ministerio de Educación-Unidad de Estadística Educativa.

**CUADRO 5 – PROMEDIO DE ALUMNOS POR COMPUTADORA EN EL CALLAO  
AÑOS 2005 Y 2010**

El índice de estudiantes por computadora aun es bastante alto, requiriéndose realizar un mejor equipamiento en infraestructura tecnológica de los centros educativos del Callao, que permita acortar la brecha para el acceso a la información.

#### 2.4. Resistencia al Cambio

Plantear, dentro de las Administración Pública, proyectos de Gobierno Electrónico que van más allá de información sobre la organización, es encontrar barreras y resistencias para realizarlos, estas barreras pueden ser de distintos tipos, sociales, corporativas, normativas, procedimentales, interorganizativas, infraestructura, recursos, dado que el desarrollo de proyectos de Gobierno Electrónico es ante todo una cuestión política, de voluntades, prioridades de actuación y capacidad de liderazgo, más que una cuestión meramente tecnológica, conforme a la **Oficina Nacional de Gobierno Electrónico – ONGEI**.

De acuerdo al **Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0** afirma que quienes más avanzaron en el desarrollo en TIC fueron los órganos constitucionalmente autónomos, luego los del Poder Ejecutivo y Poder Legislativo, seguidos por los Gobiernos Regionales, mientras que, en promedio los que **menos desarrollo tienen, son los Gobiernos Locales**, especialmente los alejados de las capitales departamentales. En muchos casos, lo que se observa es que el desarrollo del Gobierno Electrónico se ha mostrado directamente proporcional a las disponibilidades presupuestales de las entidades públicas y a la identificación con las TIC por parte de los jefes institucionales.

En el **objetivo 7** del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0, es promover una Administración Pública de calidad orientada a la población, que permita:

1. Impulsar la Interoperabilidad entre las instituciones del Estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad.
2. Proveer a la población información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios disponibles.
3. Desarrollar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado.
4. Implementar mecanismos para mejorar la seguridad de la información.
5. Mejorar las capacidades tanto de funcionarios públicos como de la sociedad para acceder y hacer uso efectivo de los servicios del gobierno electrónico.
6. Adecuar la normatividad necesaria para el despliegue del gobierno electrónico.



SECRETARÍA GENERAL

**CERTIFICA:** Por ello la Municipalidad Provincial del Callao ha formulado el Plan de Renovación

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de la Municipalidad

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



del Parque Informático e Implementación de Software no Licenciado (Software Libre) cuyos objetivos a cumplir son:

- Realizar el proceso de migración de software privativo a software no licenciado (software libre), de tal forma que permita reducir los gastos económicos por la compra de software con licenciamiento.
- Incrementar el nivel de seguridad en la información.
- Centralizar la administración de la información.
- Unificar las características del equipamiento y software de la Municipalidad Provincial del Callao.
- Promover el uso de software libre en la institución, por medio de la capacitación y soporte en el uso de los programas.
- Fomentar la innovación tecnológica y la generación de capacidades en los usuarios del Municipio.
- Mantener una situación de legalidad respecto al uso del software privativo.

### 3. PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao se elaboró para el periodo 2012 - 2014, que abarca los siguientes puntos:

#### 3.1. Marco Institucional

La Municipalidad Provincial del Callao, en el marco de sus atribuciones y competencias, con sujeción al ordenamiento jurídico que establece su ámbito de acción gubernamental, básicamente la Constitución Política del Perú y la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, es realizar acciones que contribuyan al mejoramiento de la Gestión Municipal, desarrollar planes que respondan a los principios de la gestión moderna, la eficacia y la eficiencia, basado en el fortalecimiento de las actividades y proyectos del Gobierno Local. Así mismo, los procesos de contratación y adquisición se rigen por los principios de moralidad, libre competencia, imparcialidad, eficiencia, transparencia, economía, vigencia tecnológica y trato justo e igualitario; tienen como finalidad garantizar que los gobiernos locales obtengan bienes, servicios y obras de la calidad requerida, en forma oportuna y a precios o costos adecuados.

Para enfrentar los problemas en la prestación de los servicios públicos y programas sociales, que no benefician a los sectores menos favorecidos, el Estado Peruano se declaró en Proceso de Modernización mediante la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N° 27658, que tiene como objetivo alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, un estado descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados, así como un Estado fiscalmente equilibrado. Entre sus principales acciones, del Proceso de Modernización de la gestión del Estado, es la Institucionalización de evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, con el fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado.

La Reforma y Modernización del Estado requiere del acceso a tecnología moderna, que garantice un adecuado soporte para el logro de sus metas y objetivos, así como la modernización de la Administración Pública a través de la implementación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico y la simplificación administrativa.



CERTIFICA

su original

en el Archivo

que se conserva en el Archivo Municipal

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



### 3.2. Marco Legal

#### Constitución Política del Perú

- Artículo 2, inciso 5, 6, y 8.
- Artículo 200, inciso 5.

#### Normas Internas Institucionales

- Ordenanza Municipal N° 000067 publicado el 26 de diciembre de 2010 en el Diario Oficial el Peruano, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial del Callao.
- Resolución de Gerencia Municipal N° 000200, fecha 16 de enero de 2010, aprueba la última modificación al Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Informática.
- Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial del Callao para el año fiscal 2011.
- Resolución de Gerencia Municipal N° 181-2011-MPC-GM, aprueba la Estandarización de Equipos de Procesamiento de Datos en la Municipalidad Provincial del Callao.
- Resolución de Alcaldía N° 1061-2011-MPC-AL, aprueba el Plan de Contingencia de los Equipos de Informática y de Comunicaciones de la Municipalidad Provincial del Callao.
- Memorando Múltiple N° 050-2011-MPC-GM de fecha 28 de octubre de 2011, Directivas sobre la información mínima a publicar en el Portal Transparencia Estándar Institucional.

#### Normas Legales

- Decreto Legislativo N° 681, Dictan Normas que regulan el uso de Tecnologías Avanzadas en materia de archivo de Documentos e Información Tanto respecto de la elaborada en forma convencional como la producida por procedimientos Informáticos en Computadoras.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

#### Correo Electrónico

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28493, Ley que regula el uso del Correo Electrónico Comercial No Solicitado (SPAM).
- Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, Directiva sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, Lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.

#### Firmas y Certificados Digitales

- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 27291, Ley que permite el uso de medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo Municipal

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

- Ley N° 27310, Modificatoria de la Ley N° 27269.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N° 070-2011-PCM, que modifica el Reglamento de la Ley 27269 y establece normas aplicables al Procedimiento Registral en virtud del Decreto Legislativo N° 681 y ampliatorias.

### Sobre adquisición, legalidad y uso de Software en Entidades Públicas

- Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en Entidades y dependencias del Sector Público.
- Resolución Jefatural N° 199-2003-INEI, Directiva sobre "Normas Técnicas para la administración del Software Libre en los Servicios Informáticos de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM, documento "Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. Procesos del ciclo de vida del software. 1ª Edición" en entidades del Sistema Nacional de Informática.
- Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, Reglamento de la Ley N° 28612: Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del Software en la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 077-2008-PCM, Modifican el artículo 4° del Decreto Supremo N° 013-2003-PCM para el cumplimiento en la Administración Pública de las normas vigentes en materia de derechos de autor en el marco de la reforma del Estado y la implementación del Acuerdo de Promoción Comercial Perú - Estados Unidos.
- Decreto Supremo N° 076-2010-PCM, que modifica el Decreto Supremo N° 013-2003-PCM estableciendo disposiciones referidas a las adquisiciones de computadoras personales que convoquen las entidades públicas.

### Sobre el Portal de Transparencia en la Administración Pública

- Resolución Jefatural N° 234-2001-INEI, Directiva "Normas y Procedimientos Técnicos sobre contenidos de las páginas Web en las Entidades de la Administración Pública".
- Resolución Jefatural N° 347-2001-INEI, Directiva "Normas y Procedimientos Técnicos para garantizar la Seguridad de la Información publicadas por las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Jefatural N° 207-2002-INEI, Directiva "Normas para registro de dominios para entidad públicas".
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.



CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con

el original que se conserva en el Archivo

del Municipio

29 DIC. 2011

1100, 000000



ALEXANDER DIAZ PINEDO

Jefe de Oficina de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

- Decreto Supremo N° 063-2010-PCM, aprueba la Implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.
- Ley N° 29091, Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y en Portales Institucionales y su Reglamento.
- Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM, aprueba Directiva N° 001-2010-PCM/SGP Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 362-2010-PCM, autorizan ejecución de la "Evaluación de Portales Institucionales de la Administración Pública - 2010"

### Sobre Plan Estratégico de Gobierno Electrónico

- Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
- Resolución Ministerial N° 019-2011-PCM, Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública y su Guía de Elaboración.
- Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM, Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información: La Agenda Digital Peruana 2.0.
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, Crean la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE.

### Sobre Seguridad de la Información

- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información, 2da Edición en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 197-2011-PCM, Establecen fecha límite para que diversas entidades de la Administración Pública implementen el plan de seguridad de la información dispuesto en la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información".

### Delitos Informáticos

- Código Penal, artículo 154, Delito de violación a la intimidad.
- Código Penal, artículo 157, Uso indebido de archivos computarizados.

## 3.3. Estado de la Situación Actual

### 3.3.1. Estructura Organizativa

Con Ordenanza Municipal N° 000067, publicado en el Diario Oficial El Peruano, el 26 de diciembre de 2010, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial del Callao.



CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con

el original que se conserva en el Archivo

de este Municipio

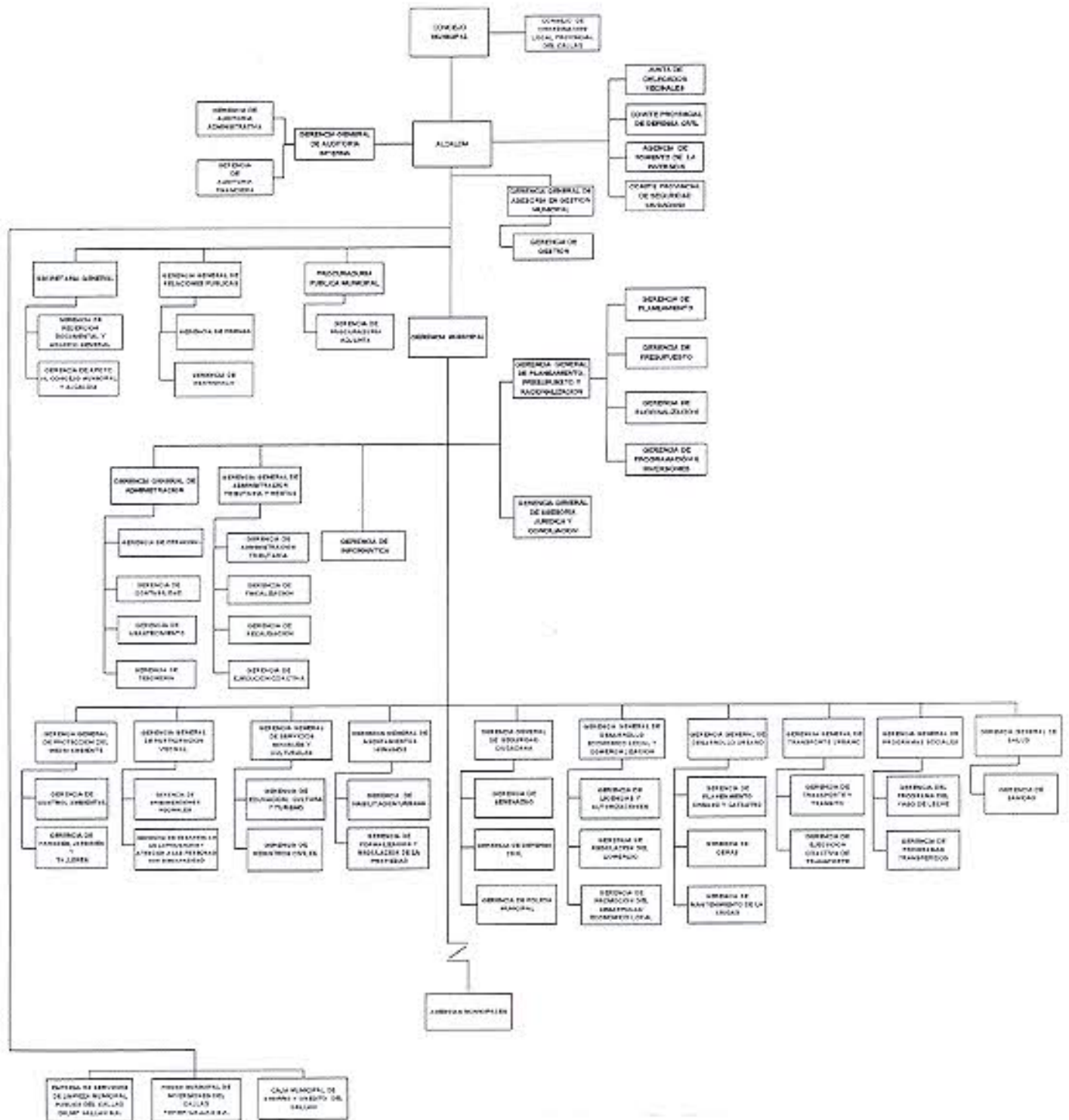
Callao, 29 DIC. 2011

SECRETARÍA GENERAL  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARIA GENERAL  
 CERTIFICA:  
 Que, esta copia concuerda con  
 el original que se conserva en el Archivo  
 de este Municipio **29 Dic 2011**  
 Callao, 29 de Diciembre del 2011  
 SECRETARIA GENERAL - CACMA  
**ALEXANDER DIAZ PINEDO**  
 Remite de Coordinación y Apoyo



3.3.2. Cuadro Orgánico

Nº DE ORDEN	UNIDADES ORGÁNICAS	SIGLAS
<b>A. ALTA DIRECCIÓN</b>		
1.	CONCEJO MUNICIPAL	CM
2.	ALCALDÍA	AL
3.	GERENCIA MUNICIPAL	GM
<b>B. ÓRGANOS AUXILIARES</b>		
<b>B.1. ÓRGANO DE CONTROL</b>		
4.	GERENCIA GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA	GGAI
4.1	GERENCIA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA	GGAI-GAA
4.2	GERENCIA DE AUDITORIA FINANCIERA	GGAI-GAF
<b>B.2. ÓRGANO DE DEFENSA JUDICIAL</b>		
5.	PROCURADURÍA PÚBLICA MUNICIPAL	PPM
5.1	GERENCIA DE PROCURADURÍA ADJUNTA	PPM-GPA
<b>B.3. ÓRGANOS DE ASESORÍA</b>		
6.	GERENCIA GENERAL DE ASESORÍA EN GESTIÓN MUNICIPAL	GGAGM
6.1	GERENCIA DE GESTIÓN	GGAGM-GGES
7.	GERENCIA GENERAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	GGPPR
7.1	GERENCIA DE PLANEAMIENTO	GGPPR-GPL
7.2	GERENCIA DE PRESUPUESTO	GGPPR-GPTO
7.3	GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN	GGPPR-GR
8.	GERENCIA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA Y CONCILIACIÓN	GGAJC
9.	GERENCIA GENERAL DE RELACIONES PÚBLICAS	GRRPP
9.1	GERENCIA DE PRENSA	GRRPP-GPRE
9.2	GERENCIA DE PROTOCOLO	GRRPP-GPRO
<b>B.4 ÓRGANOS DE APOYO</b>		
10.	SECRETARÍA GENERAL	SG
10.1	GERENCIA DE APOYO AL CONCEJO MUNICIPAL Y ALCALDÍA	SG-GACMA
10.2	GERENCIA DE RECEPCIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO GENERAL	SG-GRDAG
11.	GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	GGA
11.1	GERENCIA DE PERSONAL	GGA-GP
11.2	GERENCIA DE CONTABILIDAD	GGA-GC
11.3	GERENCIA DE ABASTECIMIENTO	GGA-GA
11.4	GERENCIA DE TESORERÍA	GGA-GT
12.	GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS	GGATR
12.1	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	GGATR-GAT
12.2	GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	GGATR-GF
12.3	GERENCIA DE RECAUDACIÓN	GGATR-GR
12.4	GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	GGATR-GEC
13.	GERENCIA DE INFORMÁTICA	GI



CERTIFICA:

Que esta carta concuerda con el original que se conserva en el Acto Municipal 29 DIC. 2007

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

### C. ÓRGANOS DE LÍNEA

14. GERENCIA GENERAL DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	GGPMA
14.1 GERENCIA DE CONTROL AMBIENTAL	GGPMA-GCA
14.2 GERENCIA DE PARQUES, JARDINES Y TALLERES	GGPMA-GPJT
15. GERENCIA GENERAL DE PARTICIPACIÓN VECINAL	GGPV
15.1 GERENCIA DE ORGANIZACIONES VECINALES	GGPV-GOV
15.2 GERENCIA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	GGPV-GDCAPD
16. GERENCIA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y CULTURALES	GGSSC
16.1 GERENCIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO	GGSSC-GECT
16.2 GERENCIA DE REGISTROS CIVILES	GGSSC-GRC
16.3 GERENCIA DE SANIDAD	GGSSC-GS
17. GERENCIA GENERAL DE ASENTAMIENTOS HUMANOS	GGAH
17.1 GERENCIA DE HABILITACIÓN URBANA	GGAH-GHU
17.2 GERENCIA DE FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LA PROPIEDAD	GGAH-GFRP
18. GERENCIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA	GGSC
18.1 GERENCIA DE SERENAZGO	GGSC-GS
18.2 GERENCIA DE DEFENSA CIVIL	GGSC-GDC
18.3 GERENCIA DE POLICÍA MUNICIPAL	GGSC-GPM
19. GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y COMERCIALIZACIÓN	GGDEL
19.1 GERENCIA DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	GGDEL-GLA
19.2 GERENCIA DE REGULACIÓN DEL COMERCIO	GGDEL-GRC
19.3 GERENCIA DE PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL	GGDEL-GPDEL
20. GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO URBANO	GGDU
20.1 GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO	GGDU-GPUC
20.2 GERENCIA DE OBRAS	GGDU-GO
20.3 GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD	GGDU-GMC
21. GERENCIA GENERAL DE TRANSPORTE URBANO	GGTU
21.1 GERENCIA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO	GGTU-GTT
21.2 GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA DE TRANSPORTE	GGTU-GECT
22. GERENCIA GENERAL DE PROGRAMAS SOCIALES	GGPS
22.1 GERENCIA DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE	GGPS-GPVL
22.2 GERENCIA DE PROGRAMAS TRANSFERIDOS	GGPS-GPT

### D. ÓRGANOS DESCONCENTRADOS

23. AGENCIAS MUNICIPALES	DCON-AM
--------------------------	---------

### E. ÓRGANOS DESCENTRALIZADOS

24. EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA DEL CALLAO S.A. ESUMP CALLAO S.A.	DCEN-ESLIMP
25. FONDO MUNICIPAL DE INVERSIONES DEL CALLAO S.A. FINVER CALLAO S.A.	DCEN-FINVER
26. CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CALLAO	DCEN-CMACC
27. SISTEMA DE HOSPITALES CHALACOS	DCEN-SIHOC



CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda

su original que se conserva en el Archivo

de este Municipio 29 DIC. 2011

Callao, 2011

SECRETARÍA GENERAL - GACETA

ALEXANDER DIAZ PINEDO

Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



Funciones de la Gerencia de Informática

En el artículo 85°, del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F), la Gerencia de Informática es el órgano de apoyo encargado del desarrollo de sistemas informáticos en la Municipalidad Provincial del Callao y de prestar el servicio informático a la organización. Depende jerárquicamente de la Gerencia Municipal.

Entre las funciones de la Gerencia de Informática, conforme lo establece el artículo 86° en los incisos:

- a) Desarrollar y mantener las aplicaciones de los sistemas administrativos y de gestión municipal de la Municipalidad Provincial del Callao.
b) Prestar servicios de soporte técnico informático a las demás unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial del Callao.
c) Producir la información automatizada que la Municipalidad Provincial del Callao requiera, en especial la Alta Dirección.
d) Formular, proponer, efectuar y evaluar el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) y el Plan Operativo Informático de la Municipalidad Provincial del Callao, concordándolos con los instrumentos de gestión institucional.
e) Asesorar en materia de informática a las demás unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial del Callao.
f) Prestar servicios de asesoría técnica y soporte en el desarrollo de sistemas de información y servicios de Internet e intranet de la Municipalidad.
g) Establecer normas de seguridad, almacenamiento y resguardo de la información de la Municipalidad Provincial del Callao.
h) Administrar el inventario del equipo informático y licencia de software.
i) Promover, dirigir, coordinar e implementar el uso de software libre en la Municipalidad Provincial del Callao, en el marco del Plan de Desarrollo Informático Gubernamental.
j) Controlar y supervisar los procesos de informática, estableciendo las redes y archivos informáticos necesarios para la toma de decisiones eficiente y oportuna.
k) Elaborar el plan de contingencias de la Municipalidad Provincial del Callao y controlar su aplicación a fin de sobrellevar los desastres informáticos por factores internos o externos.
l) Coordinar con autoridades del sector público y privado para la realización de acciones que conlleven a la producción de sistemas informáticos a fin que la gestión del desarrollo local se desarrolle de manera eficiente.
m) Coordinar, elaborar, ejecutar y evaluar el Plan de Seguridad de la Información Financiera y Presupuestaria contenida en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-GL) u otro software.
n) Evaluar e informar previo a la adquisición, el tipo de licencia de software que resulte más conveniente para satisfacer los requerimientos formulados por las unidades orgánicas de la Municipalidad, y coordinar con la Gerencia de Imagen Institucional y Protocolo para la publicación de dicho informe en el portal electrónico de la Municipalidad, conforme lo establecen las normas respectivas.
Establecer e implementar mecanismos de seguridad física y lógica, en los programas, datos y equipos de cómputo de la Municipalidad Provincial del Callao, a fin de proteger la información procesada en la Municipalidad, garantizando su integridad y exactitud.



CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con... MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO SECRETARIA GENERAL GACMA... ALEXANDER DIAZ PINEDO Sub Gerente de Coordinación y Apoyo... 29 DIC. 2011



**Funciones de la Gerencia General de Administración Tributaria y Rentas**

- a. Apoyar a la Gerencia de Informática y coordinar con ella y las demás unidades orgánicas pertinentes, para la implementación de software que permita mejorar el sistema de rentas de la Municipalidad.

**Funciones de la Gerencia General de Relaciones Públicas**

Artículo 89º.- Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia General de Relaciones Públicas cuenta con las siguientes dependencias:

- Gerencia de Prensa (Inciso e)

Coordinar con la Gerencia de Informática la actualización permanente del Portal Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao, depurando la información antigua e ingresando la vigente, en coordinación con las unidades orgánicas competentes.

- Gerencia de Protocolo (Inciso c)

Apoyar a las diferentes unidades orgánicas de la Municipalidad en el desarrollo de ceremonias y actividades protocolares.

**3.3.3. Documentos de Gestión y Normas Publicados en el Portal de la Municipalidad**

**A. DATOS GENERALES**

**Directorio**

- Dirección de la entidad y teléfonos actualizados.
- Directorio de los funcionarios y correos electrónicos.

**Disposiciones Emitidas**

Normas emitidas por la Entidad.

- Acuerdo de Consejo 2010.
- Acuerdo de Consejo 2011.
- Decretos de Alcaldía 2011.
- Decretos de Alcaldía 2010.
- Decretos de Alcaldía 2009.
- Ordenanzas Municipal 2009.
- Ordenanzas Municipal 2010.
- Ordenanzas Municipal 2011.
- Publicación de Edicto 2011.
- Resolución Comité Electoral 2011.
- Resolución de Alcaldía 2009.
- Resolución de Alcaldía 2011.
- Resolución de Gerencia Municipal 2010.
- Resolución de Gerencia Municipal 2011.
- Ordenanzas Otras Municipalidades – 2011.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

SECRETARÍA GENERAL

**Información Adicional**

- Ley Nro. 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el

este Municipio

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



**Marco Legal**

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su Reglamento
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 29091.
- Decreto Supremo N° 063-2010-PCM.
- Resolución Ministerial N° 200-2010.

Norma de Creación de la Entidad

- Se erige en Gobierno Litoral los pueblos del Callao y Bellavista.

**B. PLANEAMIENTO Y ORGANIZACIÓN**

**Instrumentos de Gestión**

- ROF (Reglamento de Organización y Funciones).
- Organigrama Institucional.
- MOF (Manual de Organización y Funciones).
- CAP (Cuadro de Asignación de Personal).
- MAPRO (Manual de Procedimientos Administrativos).
- TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos).
  - Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
  - Buscador TUPA.
  - Formularios.

**Planes y Políticas**

POI (Plan Operativo Institucional).

- Consolidación Anual de Metas Físicas 2009.
- Ejecución Anual de Metas Físicas 2009.
- Evaluación Anual del POI – 2009.
- Memoria Anual 2010 Municipalidad Provincial del Callao.
- Memoria Anual 2009 Municipalidad Provincial del Callao.
- Metas Físicas POI 2011.
- Plan de Desarrollo Institucional 2010-2014.
- Plan Operativo Institucional – 2011.
- Plan Operativo Institucional – 2010.

Plan de Desarrollo Regional Concertado).

- Plan de Desarrollo Concertado de la Región Callao 2003 – 2011.
- Plan de Desarrollo Urbano de la Provincia Constitucional del Callao 2011-2022.

**C. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA**

**Información Presupuestal Histórica**

**Información Adicional**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

Avance en la Ejecución de Gastos de la Meta Presupuestaria al 06-05-2011.

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda

su original que se conserva en el Archivo  
Este Municipio 29 DIC. 2011  
Callao, .....

SECRETARÍA GENERAL GACMA  
ALEXANDER DÍAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

- Calendario de Pago por Genéricas del Gasto y Rubros.
- Evaluación Presupuestaria 2008.
- Evaluación Presupuestaria 2009.
- Evaluación Presupuestaria 2010.
- Evaluación Presupuestaria 2011.
- Presupuesto Institucional para el Año Fiscal 2008.
- Presupuesto Institucional para el Año Fiscal 2009.
- Presupuesto Institucional para el Año Fiscal 2010.
- Presupuesto Institucional para el Año Fiscal 2011.
- Proyectos de Inversión 2010.
- Reporte de Gastos SIAF 2010.

### D. PROYECTOS DE INVERSIÓN

Proyectos de Inversión Pública.

### E. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presupuesto Participativo.

- Cronograma del Presupuesto Participativo 2011.
- Ordenanza Municipal: Aprueba el Reglamento del Proceso de Presupuesto.
- Rendición de Cuentas Finver 2010.
- Rendición de Cuentas Protección del Medio Ambiente.
- Resultados Presupuesto Participativo 2011.

### F. INFORMACIÓN DE PERSONAL

Información de Personal.

Cuadro Nominal de Personal - CNP 2011.

### G. INFORMACIÓN DE CONTRATACIONES

Información de Contrataciones.

Información Adicional.

- Avance en la Ejecución de Gastos de la Meta Presupuestaria al 06-05-2011.
- Exoneraciones de Bienes y Servicios 2011.
- Gastos de Publicidad 2011.
- Gastos de Telefonía Fija y Móvil 2011.
- Ordenes de Servicios Giradas 2011.
- Procesos de Selección para la Contratación de Bienes y Servicios 2011.

### H. ACTIVIDADES OFICIALES

- Actividades Oficiales 2010.
- Actividades Oficiales 2011.

### I. INFORMACIÓN ADICIONAL

Declaraciones Juradas.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el

este Municipio

Callao, 29 DIC. 2011

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

ALEXANDER DIAZ PINEDO

Asesor de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

- Declaraciones Juradas de Ingresos y de Bienes y Rentas.

Formato de Solicitud de Acceso a la Información.

- Solicitud de Información.

Información Adicional.

- Informe Estadístico Municipal correspondiente al Ejercicio Fiscal 2010.
- Lista de Precios de los servicios cuya Prestación no es Exclusiva Zonificación Marzo 2010.

### 3.3.4. Infraestructura de Telecomunicaciones

#### a. Servidores

- En el Cuadro 6, se describe el equipamiento de servidores físicos, que dispone el Data Center de la Municipalidad Provincial del Callao.

**CUADRO 6**  
**CONSOLIDADO DE SERVIDORES FÍSICOS DEL DATA CENTER**

N°	SERVIDOR/SERVICIOS	NOMBRE	MARCA	MODELO	PLATAFORMA
1	BASE DE DATOS	FBDCENTER	HP	PROLIANT DL380 G6	Windows
2	CONTROLADOR DE DOMINIO	CONTROLADOR	HP	PROLIANT DL385 G1	Windows 2008
3	VIRTUALIZACIÓN	EXSI 4.0	HP	PROLIANT DL385 G1	EXSI
4	VIRTUALIZACIÓN	EXSI 4.0	HP	PROLIANT DL385 G1	EXSI
5	TERMINAL SERVER	PROPALMS 250	HP	PROLIANT DL585 G1	Windows
6	SERVIDOR DE TRIBU	TRIBU	HP	PROLIANT DL585 G1	Windows
7	SERVICIOS WEB	HERCULES	HP	PROLIANT DL385 G5	EXSI
8	FIREWALL 1	ENDIAN	HP	PROLIANT DL145 G2	Linux
9	FIREWALL 2	IPTABLES	HP	PROLIANT DL360 G5	Linux
10	VIRTUALIZACIÓN Y BACKUPS	FVMSERVER	HP	PROLIANT ML350 G5	Windows
11	STORAGE	STORAGE	HP	STORAGE WORKS M5A20	Windows
12	CENTRAL TELEFÓNICA	ASTERISK	IBM	X3400M2	Linux
13	VIRTUALIZACIÓN	PTERCICORES	HP	PROLIANT DL360 G7	EXSI
14	CORRE ELECTRÓNICO	ZIMBRA	COMPATIBLE	COMPATIBLE	Linux
15	VIRTUALIZACIÓN	SIN NOMBRE	HP	PROLIANT DL360 G7	EXSI



CERTIFICA: Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo General del Municipio de Callao.

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Jefe Gerente de Coordinación y Apoyo



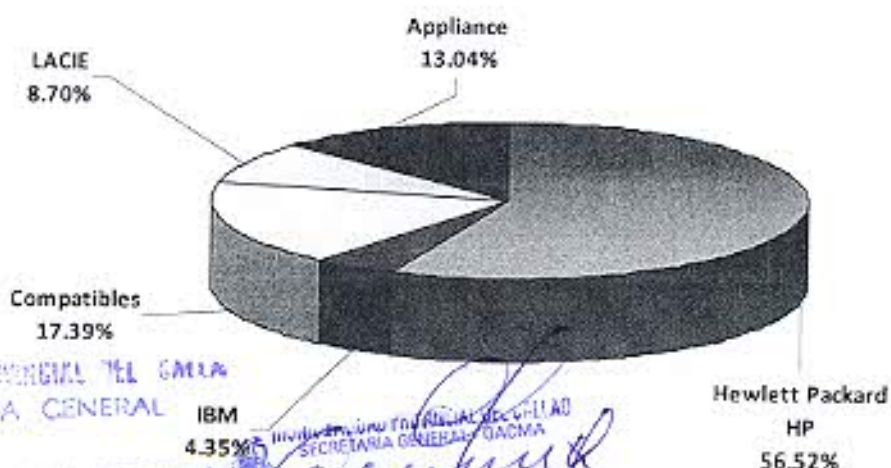
N°	SERVIDOR/SERVICIOS	NOMBRE	MARCA	MODELO	PLATAFORMA
16	STORAGE NAS	STORAGE I	LACIE	LACIE5BIG	Windows
17	STORAGE NAS	STORAGE II	LACIE	LACIE5BIG	Windows
18	PRUEBAS ZIMBRA	PRUEBAS	COMPATIBLE	COMPATIBLE	Linux
19	PRUEBAS CTAS CORRIENTES	PRUEBAS	COMPATIBLE	COMPATIBLE	
20	SISTEMA INTEGRADO DE GEST. MUNICIPAL	SIGE	COMPATIBLE	COMPATIBLE	Windows
21	VIDEOCÁMARAS	SERVER001	APPLIANCE	APPLIANCE	Windows
22	VIDEOCÁMARAS	SERVER002	APPLIANCE	APPLIANCE	Windows
23	VIDEOCÁMARAS	SERVER003	APPLIANCE	APPLIANCE	Windows

- El **56,53% (13)** de los servidores físicos tienen instalado la plataforma **Windows** (Software Privativo) requiere realizar el licenciamiento, el **43,47% (10)** tienen instalado plataformas **Linux y EXSI**, en ambos casos no requieren de licenciamiento.
- De acuerdo al inventario de servidores físicos del Centro de Procesamiento de Datos – Data Center, se obtiene siguiente resultado:

**CUADRO 7**  
**SERVIDORES DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS**

ITEM	MARCA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Hewlett Packard - HP	13	56.52%
2	IBM	1	4.35%
3	LACIE	2	8.70%
4	APPLIANCE	3	13.04%
5	Compatibles	4	17.39%
<b>TOTAL :</b>		<b>23</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico Nro. 01**  
**Distribución de Servidores Físicos**



**CERTIFICA:**  
Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo Municipal

29 DIC. 2011  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

- El 56.52% (13) de servidores corresponde a la marca HP (Hewlett Packard), el 4.35% (01) representa a la marca IBM, el 8.70% (02) representa a la marca LACIE, el 13.04% (02) servidores del tipo appliance y el 17.39% (04) realizan la función de servidores en computadoras compatibles.
- En el Cuadro 8, se detalle el equipamiento de servidores virtuales, que dispone el Data Center del Municipio.

CUADRO 8  
CONSOLIDADO DE SERVIDORES VIRTUALES DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS

ITEM	SERVICIOS	NOMBRE	TIPO	SISTEMA OPERATIVO
1	COMUNICACIÓN ENTRE USUARIOS	SPARK	VIRTUAL	WINDOWS
2	CONTROLADOR DE RESPALDO	CONTROLADOR BK	VIRTUAL	WINDOWS
3	ANTIVIRUS	NOD32	VIRTUAL	WINDOWS
4	TERMINAL SERVER	PROPALMS 110	VIRTUAL	WINDOWS
5	SERVIDOR WEB	WEB	VIRTUAL	WINDOWS
6	SERVIDOR CONSULTAS TRANSPORTE	APPSANTA	VIRTUAL	WINDOWS
7	SERVIDOR MÓVIL	M	VIRTUAL	WINDOWS
8	SERVIDOR DE NORMAS LEGALES	SPIJ	VIRTUAL	WINDOWS
9	SERVIDOR DE CONEXIÓN CON BANCOS	TELEBANKING	VIRTUAL	WINDOWS
10	SERVIDOR SIAF	SIAF	VIRTUAL	WINDOWS
11	SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL	SIGE	VIRTUAL	WINDOWS

- La Municipalidad Provincial del Callao cuenta con una infraestructura de red de servicios, basado en software propietario (Microsoft Windows) y software no licenciado (Software Libre), con los siguientes servicios:
  - **Servidor Firewall** (Sistema de Seguridad Perimetral): Microsoft Windows 2003 Server Standard con Forefront Threat Management Gateway (TMG) y filtrado a páginas Web, inspección de antimalware (protección frente a virus), prevención de intrusiones, protección a nivel de la capa de aplicación y capa de red, inspección de HTTP/HTTPS. El sistema anterior fue reemplazado en el mes de abril, del presente año, por una solución Endian, basado en software no licenciado que permite controlar la seguridad de los sistemas de información y control de acceso a Páginas Web (Proxy).
  - **Servidor Controlador de Dominio Primario (PDC)**: Con plataforma Microsoft Windows 2008 Server Standard y servicios de Active Directory (Directorio Activo). Encargado de la seguridad y administración de la información correspondiente a los usuarios y acceso a los recursos de la red.



LERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio.  
Callao, 29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

- **Servidor Web:** Con plataforma Microsoft Windows 2003 Server Standard cuya función es la administración y alojamiento de la Página Web del Municipio, además de:

- Sistema de Estado de cuenta corriente.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA - Interactivo.
- Sistema de Reporte de Papeletas.
- Sistema de Trámite de Licencias.

Donde el administrado accede a realizar sus consultas en línea. La plataforma del Servidor Web se encuentra configurada en software no licenciado denominado Apache Tomcat.

- **Servidor de Correo:** Con Microsoft Windows 2003 R2 Standard con Microsoft Exchange Server 2010. El sistema fue reemplazado a partir del mes de abril, del presente año, por la solución Zimbra Collaboration Suite, que es una solución basado en Software no Licenciado.

- **Servidor de Base de datos:** Con Microsoft Windows 2003 Server Standard y base de datos SQL Server 2005 para la ejecución de los siguientes sistemas de información:

- Sistema de Catastro.
- Sistema de Sanidad.
- Sistema de Trámite de Licencias.
- Sistema para la emisión de partidas nacimientos, defunciones y matrimonios.
- Sistema de Trámite Documentario.
- Sistema Reporte de papeletas.
- Sistema de registro de beneficiarios, comités y zonas.
- Sistema de Soporte Técnico.
- Sistema Control de Ingreso del Personal.
- Sistema de Rentas.

- **Servidor de datos (Data\_Tribu):** Donde opera el Sistema de Administración Tributaria y Rentas.

- **Servidor Propalms:** Servidor de Servicios para Terminal Services, implementado para las aplicaciones de Microsoft® Protocolo de Escritorio Remoto (RDP) permitiendo administrar y verificar los servicios de los Servidores del Municipio en forma remota.

- **Servidores Virtualizados:**

- Servidor VMware, Servidor Propalms y Sistema Gestor de Bases de Datos en Fox Pro.
- Servidor de copias de respaldo (backups).
- Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF.

- **Servidor de Telebanking:** Se ejecuta el sistema de Banca Electrónica, permitiendo además realizar consultas, pagos, transferencias y cobranzas.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que en las copias concuerda

su original que se conserva en el expediente de Coordinación y Apoyo  
del Municipio 29 DIC. 2011

Callao, 2011

SECRETARÍA GENERAL



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

- **Servidor para la ejecución del Sistema Peruano de Información Jurídica – SPIJ.**
- **Servidor de Base de datos visual foxpro:** Ejecución del Sistema de Rentas, Sistema de Licencia de Funcionamiento, Sistemas de Tesorería, entre otros.
- **Servidor de Telefonía:** Basada en la solución de software no licenciado en asterisk.
- **Servidores Appliance** para la ejecución del **Sistema de Videocámaras.**
- **Servidor** para la ejecución del **Sistema Integrado de Gestión Municipal – SIGE.**

**b. Computadoras Personales**

Distribución de Computadoras Personales en el Municipio por Gerencias u oficinas

**CUADRO NRO. 09**  
**CONSOLIDADO DE COMPUTADORAS PERSONALES SEGÚN INVENTARIO**

OFICINA ò UNIDAD ORGÁNICA	CANTIDAD DE EQUIPOS
<b>ALCALDIA</b>	0
Sala de Directorio de Alcaldía	2
Recepción de Alcaldía	2
Despacho de Alcalde	1
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	10
Gerencia de Apoyo al Consejo Municipal y Alcaldía	5
Gerencia de Recepción Documental y Archivo General	12
Sala de Regidores	4
Comité de Damas	2
<b>GERENCIA GENERAL DE ASESORIA EN GESTION MUNICIPAL</b>	2
<b>GERENCIA GENERAL AUDITORIA INTERNA</b>	10
<b>GERENCIA GENERAL RELACIONES PÚBLICAS</b>	1
Gerencia de Prensa	3
Gerencia de Protocolo	3
<b>GERENCIA MUNICIPAL</b>	8
Procuraduría Pública Municipal	6
Gerencia de Informática	20
<b>GERENCIA GENERAL ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	6
Gerencia de Tesorería	17
Gerencia de Contabilidad	15
Gerencia de Personal	13
Gerencia de Abastecimiento	20
Control Patrimonial	7
<b>GERENCIA GENERAL ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS</b>	10
Gerencia de Fiscalización	8



CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con el inventario de computadoras personales del Municipio de Callao.  
 29 DIC. 2011  
 ALEXANDER DIAZ PINEDO  
 Sr. Gerente de Coordinación y Apoyo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

OFICINA ò UNIDAD ORGÁNICA	CANTIDAD DE EQUIPOS
Gerencia de Recaudación	17
Gerencia de Administración Tributaria	15
Gerencia de Coactivo	6
<b>GERENCIA GENERAL ASENTAMIENTOS HUMANOS</b>	4
Gerencia de Habilitación Urbana	2
Gerencia de Regulación de la Propiedad	2
<b>GERENCIA GENERAL ASESORÍA JURÍDICA Y CONCILIACIÓN</b>	11
<b>GERENCIA GENERAL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y COMERCIAL</b>	11
Gerencia de Desarrollo Económico	1
Gerencia de Regulación del Comercio	3
Gerencia de Licencias	12
Sub Gerencia de Fiscalización del Comercio	2
<b>GERENCIA GENERAL DESARROLLO URBANO</b>	7
Gerencia de Planeamiento Urbano	20
Gerencia de Obras	31
Gerencia de Catastro	5
Gerencia de Mantenimiento a la Ciudad	2
<b>GERENCIA GENERAL PARTICIPACIÓN VECINAL</b>	14
<b>GERENCIA GENERAL PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y RACIONALIZ.</b>	4
Gerencia de Presupuesto	8
Gerencia de Racionalización	3
Gerencia de Planeamiento	2
<b>GERENCIA GENERAL SERVICIOS SOCIALES Y CULTURALES</b>	4
Gerencia de Educación, Cultura y Turismo	3
Gerencia de Registros Civiles	9
Gerencia de Sanidad	4
Sub Gerencia de DEMUNA	3
<b>GERENCIA GENERAL PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE</b>	16
<b>GERENCIA GENERAL SEGURIDAD CIUDADANA</b>	4
Gerencia de Serenazgo	2
Gerencia de Defensa Civil	2
Gerencia de Policía Municipal	6
<b>GERENCIA GENERAL PROGRAMAS SOCIALES</b>	5
Gerencia de Vaso de Leche	8
Gerencia de Programas Transferido	9
<b>GERENCIA GENERAL TRANSPORTE URBANO</b>	15
Gerencia de Transito	14
Gerencia Ejecución Coactiva	11
Agencia Cono Norte	13
Agencia Minka	6
Vigilancia	1
Telemáticos	6
Donación del Banco de la Nación	20
<b>TOTAL :</b>	<b>530</b>



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

SECRETARÍA GENERAL

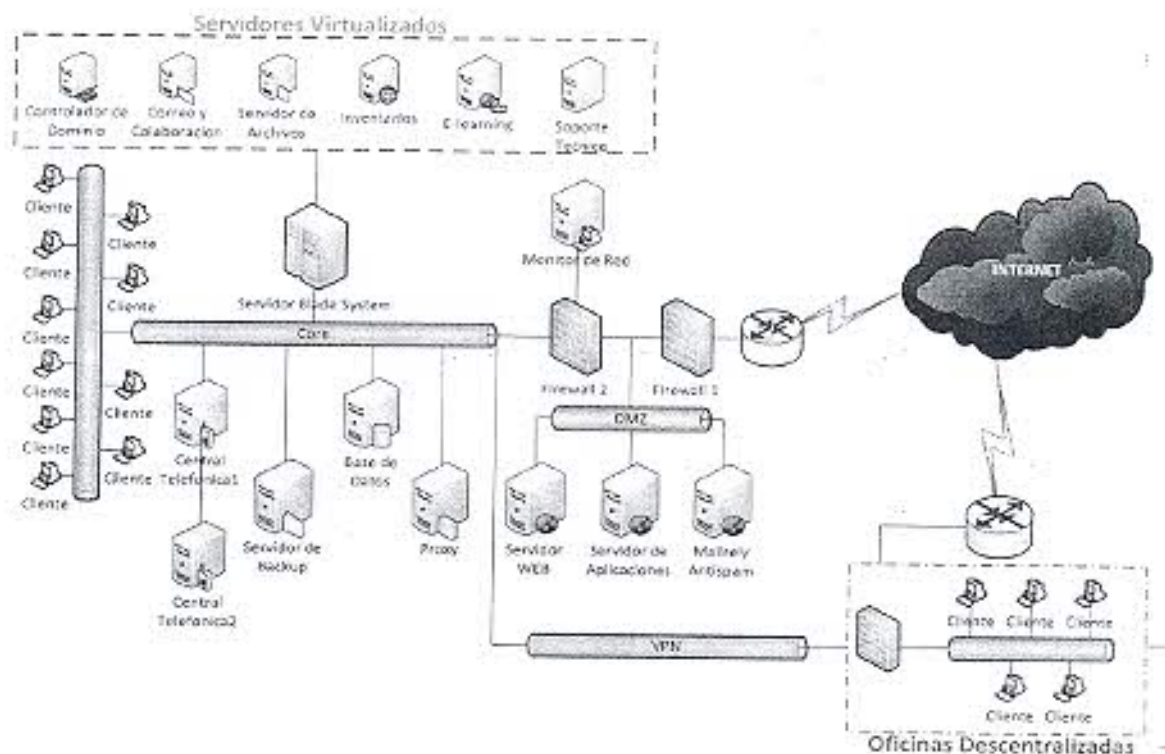
SECRETARÍA GENERAL - GACHUPAN  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub-Gerente de Coordinación y Apoyo  
29 DIC. 2011



### 3.3.5. Conectividad y uso de las TIC en la Municipalidad Provincial del Callao

La solución comprende la implementación de servidores Blade, que a diferencia de otras tecnologías (rackeable, proliant), permite el soporte de grandes volúmenes de procesamiento de datos e información, bajo consumo de energía y poco uso en espacio físico.

FIGURA 11 – MODELO DEL ESQUEMA DE RED PARA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO



Los servidores tendrán como software base (Sistema Operativo) la plataforma GNU/Linux y Software no Licenciado (Software Libre), como alternativa al uso del Software Licenciado (Software Privativo), permitiendo el ahorro económico en licencias y brindar la seguridad en acceso a la información.

Los servicios que comprende la solución es el siguiente:

#### a) Seguridad

- Servidor Firewall, denominado bastión – bastión, que comprende dos servidores para la protección de la red de área local (dentro del municipio) y los servidores principales que son públicos, como: Web, Correo, Servidor de base de datos y Servidor de aplicaciones.
- Servidor con Sistema de Detección de Intrusos (IDS), que permite detectar y alertar las intrusiones en la red de datos del Municipio.
- Servidor Proxy – caché, permite administrar y controlar el acceso a Internet de los usuarios del Municipio.
- Filtro de contenido, integrado al Servidor Proxy.



CERTIFICA:  
 Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
 Callao, 29 DIC. 2011

SECRETARIA GENERAL - GAGNA  
 ALEXANDER DIAZ PINEDO  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



**b) Servicios de Red**

- Servidor de Dominio Primario (PDC) con soporte para más de 600 usuarios - Clientes Windows 7: Encargado de la seguridad y la administración de la información, correspondiente a los usuarios y acceso a los recursos de la red.
- Servidor DNS (Domain Name System - sistema de nombres de dominio): permite que los usuarios, de equipos cliente, utilicen nombres en lugar de direcciones IP numéricas para identificar computadores remotos al momento de ingresar a la Internet.
- Servidor DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol - Protocolo de configuración dinámica de host): permite simplificar la administración de la configuración de direcciones IP de los equipos de la red del Municipio.
- Servidor Backup de Domino (BDC): es el respaldo y copia de respaldo del Servidor de Dominio Primario (PDC).
- Servidor de archivos: permite gestionar el almacenamiento de archivos en la red y virtualización de plataformas
- Servidor Fileserve: permite gestionar el almacenamiento de los ficheros de respaldo o backups generados por los sistemas de información.

**c) Mensajería y Colaboración**

- Servidor de Correo con Herramientas Colaborativas para la Institución.
- Servidor Mailrelay / Antispam – Antivirus: permite filtrar el ingreso de correos no deseados y correos infectados de virus en el Municipio.

**d) Servicios Web**

- Servidor Web: permite la publicación y administración del portal Web.
- Servidor FTP (File Transfer Protocol - Protocolo de Transferencia de Archivos): permite realizar la transferencia de archivos a través de Internet.
- Servidor de Aplicaciones Java: permitirá la ejecución y administración de los aplicativos desarrollados en entorno Web, tales como:
  - Estado de cuenta corriente.
  - Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA - Interactivo.
  - Reporte de Papeletas.
  - Trámite de Licencias.

**e) Gestión de Redes**

- Servidor de Inventario de Hardware y Software.
- Software generador de ticket de atención para soporte técnico.
- Servidor con software Monitor de Red.
- Servidor con software de Backup centralizado.

**f) Bases de datos**

- Servidor de Base de datos para los sistemas de información.

**g) E-learning:**

- Servidor con software de Aula Virtual para el desarrollo de las capacitaciones

CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con

su original que se conserva en el Archivo Municipal

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



h) Telefonía institucional

- Servidor Asterisk en alta disponibilidad con soporte para 350 Anexos.

3.3.6. Capital humano

La implementación de Gobierno Electrónico compromete a la Institución en garantizar los servicios informáticos a los funcionarios y ciudadanos. Para ello la Gerencia de Informática cuenta con el siguiente recurso humano:

SUB - ÁREAS		
<b>APOYO ADMINISTRATIVO</b>		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Secretaria	1
2	Administrador Centro de Cómputo	1
<b>DESARROLLO DE SISTEMAS y APLICACIONES</b>		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Analista	1
2	Programadores	5
<b>SOPORTE TÉCNICO</b>		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Soporte Técnico	5
<b>REDES Y COMUNICACIONES</b>		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Redes y Comunicaciones	2
<b>GESTIÓN DE PROYECTOS</b>		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Gestión de Proyectos	1
<b>TELEFONIA</b>		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Telefonía	1
<b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN</b>		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Asesor de Tecnología de Información	2

3.3.7. Estado del Gobierno Electrónico en la Municipalidad Provincial del Callao

**Transparencia:** en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su modificatoria mediante Ley N° 27927, la Municipalidad Provincial del Callao cuenta con acceso al Portal de Transparencia donde se accede a toda la información financiera y presupuestal, proyectos de inversión, normativas e información de adquisiciones, entre otros.



su original que se conserva en el Archivo Municipal de este Municipio  
Callao, 29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

**Servicios al Ciudadano:** a través del portal de la Municipalidad Provincial del Callao, los ciudadanos acceden a los siguientes sistemas de información:

- Estado de Cuenta Corriente en Línea.
- TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) Interactivo.
- Reportes de Papeletas de Tránsito.
- Consulta de Trámite de Licencia de Funcionamiento.

### Servicios Municipales:

- Sistema de Trámite Documentario.
- Registros Civiles.
- Defensoria Municipal del Niño y el Adolescente.
- Licencia de Funcionamiento.
- Seguridad Ciudadana.
- Transporte Urbano.
- Hospital Chalaco.
- Desarrollo Urbano.
- Rentas y Arbitrios.
- Participación Vecinal.
- Parques y Jardines.
- Protección del Medio Ambiente.
- Asesoría Jurídica.
- Servicios en Línea.
- Consulta tus Papeletas de Tránsito.
- Consulta tu Licencia de Funcionamiento.

Proyecto Emprendedurismo Social y Ecogestión de Residuos Urbanos – RESSOC  
Tributos Municipales  
Licencia de Edificación.  
Licencia de Funcionamiento.

**Procesos internos:** La Municipalidad Provincial de Callao además cuenta con los siguientes sistemas internos, tales como: Sistemas de Gestión Administrativa (Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGE, Sistema de Trámite Documentario, Sistema de Control de Asistencia de Personal) y Gestión Municipal (Sistema de Rentas, Sistema de Licencia de Funcionamiento, Sistemas de Tesorería, Sistema TUPA).

### 3.4. Misión Institucional

Somos una institución que trabaja en promover el desarrollo integral de la población chalaca, reduciendo las brechas sociales existentes; genera entornos favorables para las inversiones con ordenamiento territorial y seguridad ciudadana, preservando el medio ambiente y su patrimonio cultural, prestando servicios públicos eficientes.



SECRETARÍA GENERAL  
CERTEJUNA  
SECRETARÍA GENERAL - CALLAO

CERTIFICA: La Provincia Constitucional del Callao cuenta con una institución Edil, modelo de

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de la Municipalidad Provincial del Callao.  
29 DIC. 2011  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



Gestión Pública, basado en Resultados con participación ciudadana, flexible frente a los cambios del mundo globalizado y competitivo; las inversiones generan polos de desarrollo productivo generando empleo para el ciudadano, apoyando al empresario local y extranjero.

### 3.6. Objetivos

#### 3.6.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la Gestión Municipal a fin de brindar servicios de calidad a la ciudadanía, aplicando las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

#### 3.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Objetivo 1: Elevar los niveles de eficiencia de la Municipalidad en la entrega de información, trámites y servicios orientados a los ciudadanos.
- Objetivo 2: Acortar la Brecha Digital en la Provincia Constitucional del Callao.
- Objetivo 3: Incrementar los niveles de participación ciudadana y transparencia de la Municipalidad.
- Objetivo 4: Fortalecer la infraestructura tecnológica (Equipos Informáticos, Redes y Telecomunicaciones, y Sistemas de Información) que dan soporte a la operación de la Municipalidad.
- Objetivo 5: Promover el desarrollo de capacidades en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones al personal y funcionarios de la Municipalidad.



Los objetivos descritos se muestran en una matriz de objetivos y las actividades correspondientes para alcanzar las metas trazadas.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

#### CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
Callao, 29 DIC. 2011



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL - GADMAC

ALEXANDER DÍAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo

MATRIZ DE OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES
Fortalecer la Gestión Municipal a fin de brindar servicios de calidad a la ciudadanía, aplicando las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	<p>1. Elevar los niveles de eficiencia de la Municipalidad en la entrega de información, trámites y servicios orientados a los ciudadanos.</p> <p>2. Acortar la Brecha Digital en la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>3. Incrementar los niveles de participación ciudadana y transparencia de la Municipalidad.</p>	<p>1.1. Desarrollar e implementar el Sistema de Trámite Documentario en entorno Web.</p> <p>1.2. Implementar el Sistema de Información para el mejoramiento y modernización en la prestación del Servicio de atención al usuario o contribuyente en la Municipalidad Provincial del Callao aplicando Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>1.3. Implementar el Sistema de Oficina Virtual para la atención de consultas o reclamos de los ciudadanos.</p> <p>1.4. Implementar el Servicio de Comercio Electrónico – Pasarela de Pagos.</p> <p>1.5. Implementar el sistema en línea para la emisión de licencias de funcionamiento.</p> <p>1.6. Formular normas de Seguridad Informática y Administración de Software Legal.</p> <p>1.7. Fortalecer el Plan de Contingencia de los Equipos de Informática y de Comunicaciones de la Municipalidad Provincial del Callao.</p> <p>2.1. Realizar charlas informativas dirigidas al Ciudadano sobre los servicios de la Municipalidad basados en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>2.2. Desarrollar programas de concientización del Gobierno Electrónico para el ciudadano de la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>2.3. Implementar Cabinas Públicas Municipales al servicio del ciudadano a fin de facilitar su acceso a la información y servicios de la Municipalidad.</p> <p>3.1. Actualización permanente del Portal Web de la Municipalidad y que sean accesibles a través de múltiples medios (dispositivos móviles, otros).</p> <p>3.2. Utilizar las redes sociales para promocionar las actividades y los proyectos de inversión pública.</p>

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo Municipal

29 DIC. 2011

SECRETARÍA GENERAL  
KANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

MATRIZ DE OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES
Fortalecer la Gestión Municipal a fin de brindar servicios de calidad a la ciudadanía, aplicando las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	<p>4. Fortalecer la infraestructura tecnológica (Equipos Informáticos, Redes y Telecomunicaciones, y Sistemas de Información) que dan soporte a la operación de la Municipalidad.</p> <p>5. Promover el desarrollo de capacidades en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones al personal y funcionarios de la Municipalidad.</p>	<p>4.1. Formular y aprobar el Plan de Renovación del parque informático y establecer las políticas de licenciamiento de software.</p> <p>4.2. Implementar la renovación de equipos informáticos, redes y telecomunicaciones de la Municipalidad previstos en el plan.</p> <p>4.3. Implementar la política de licenciamiento de software en la Municipalidad, previstos en el plan.</p> <p>4.4. Implementar la capacitación al Personal de Informática en las Tecnologías de la Información de la Municipalidad, previstos en el plan.</p> <p>4.5. Fortalecer el Sistema de Video Vigilancia en la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>4.6. Fortalecer la interconexión Inalámbrica con las agencias descentralizadas.</p> <p>4.7. Fortalecer la Sala de Servidores (Data Center) de Contingencia para asegurar el funcionamiento permanente de los Servicios de la Municipalidad.</p> <p>5.1. Desarrollar programas de capacitación especializada en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones para el personal de la Municipalidad.</p> <p>5.2. Implementar el Aula Virtual para la capacitación del personal de la Municipalidad.</p>

CERTIFICA: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo Municipal de este Municipio  
Callao, 29 Dic. 2016

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo





3.7. Declaración de Principios

En base a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la Municipalidad Provincial del Callao sustenta sus principios en:

- a. **Principio de igualdad:** con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.
- b. **Principio de legalidad:** de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. Los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles. El principio de legalidad también comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas comporta la sujeción de todas las Administraciones Públicas a la observancia de las normas en materia de protección de datos personales.
- c. **Principio de conservación:** garantizar que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.
- d. **Principio de transparencia y accesibilidad:** garantizar que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible, según el perfil del destinatario.
- e. **Principio de proporcionalidad:** de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la Administración.
- f. **Principio de responsabilidad:** de forma que la Administración y el Gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales. De acuerdo con dicho principio, las informaciones oficiales que se faciliten por medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza. En caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados de que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de Gobierno Electrónico.
- g. **Principio de adecuación tecnológica:** las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las Administraciones Públicas.

Dentro de este principio se comprende el uso de distintos medios electrónicos como son: el ordenador, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS en teléfonos celulares, entre otros, sin perjuicio de la eventual imposición del empleo en determinados casos de aquellos medios concretos que se adecuen a la naturaleza del trámite o comunicación de que se trate.



SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio Callao.

29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Subgerente de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

Así mismo, la Municipalidad Provincial del Callao, establece además como Principios de Política de Gobierno Electrónico:

- Centrado en el Ciudadano, la Empresa y el Funcionario Público.
- Aumento de la eficiencia de la Administración Pública para mejorar las condiciones de vida del ciudadano.
- Utilizar las Tecnología de la Información como instrumento para la inclusión social y el fortalecimiento de la capacidad de formular e implementar políticas para una eficiente gestión municipal.
- Accesibilidad de los sistemas y los datos que deben estar disponibles siempre para poder ser accedidos las 24 horas del día.
- Seguridad tecnológica y legal de las transacciones.

### 3.8. Análisis FODA

Nº	DEBILIDADES
1	Los sistemas de información no se encuentran integrados, lo que dificulta la obtención de datos.
2	Uso de Software sin Licenciamiento.
3	Desconocimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones del personal interno de la Institución.
4	Escasos programas de capacitación al personal de informática de la Municipalidad.
5	No contar con un Sistema para el seguimiento de los documentos administrativo o expedientes.
6	No contar con un Data Center de contingencia que garantice una mayor disponibilidad y operatividad de los sistemas de información.

Nº	FORTALEZAS
1	Personal directivo y técnico con experiencia, identificado con las metas institucionales.
2	Infraestructura municipal moderna, con amplios ambientes para la labor y atención al público.
3	Parque informático integrado a un dominio de red.
4	Composición socioeconómica adecuada para la implementación de soluciones en materia de Gobierno Electrónico.
5	Compromiso con los involucrados en el tema del desarrollo del proyecto de tecnología.
6	Apoyo de la alta dirección.

Nº	AMENAZAS
1	Ataques informáticos a los portales de las entidades gubernamentales.
2	Local municipal ubicado en zona potencialmente vulnerable a desastres naturales o atentados provocados por delincuentes.
3	Aparición de nuevos virus informáticos y aumento del correo spam.



CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
Callao

29 DIC. 2016

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Jefe Gerente de Coordinación y Apoyo



Nº	OPORTUNIDADES
1	La informática y las telecomunicaciones están en permanente desarrollo tecnológico, facilitando el procesamiento y la transmisión de la información.
2	Transferencia de presupuesto mediante los Programas de Modernización y Plan de Incentivos municipal, permitiendo la adopción de tecnologías y mejoras en los procesos orientados a la prestación de servicios públicos.
3	Múltiples organismos de cooperación internacional, con líneas de apoyo en la incorporación a la tecnología de la información.
4	Apoyo del ONGEI para la implementación del Gobierno Electrónico.
5	Política de apoyo en la alta Gerencia sobre el uso de Software no Licenciado.
6	Existencia de soluciones basadas en software no licenciado (software libre) que permiten el ahorro económico.

### 3.9. Factores críticos de éxito

Las condiciones de éxito o factores críticos de éxito para el Gobierno Electrónico son las condiciones que alrededor del plan son necesarias e indispensables que se cumplan para lograr el éxito en su desarrollo.

- Iniciativa Política:** Para alcanzar una reforma Municipal es necesario la iniciativa política para cada proyecto de Gobierno Electrónico, por ello es muy importante que los funcionarios, del más alto nivel, vean los beneficios potenciales de llevar adelante el proyecto y se involucren plenamente.
- Decisión y liderazgo Político:** Para el desarrollo y ejecución del Gobierno Electrónico debe iniciar con la decisión política. La iniciativa política, seguido del liderazgo, es el factor más crítico de éxito en el proceso de transformación y modernización del Gobierno Local y a la vez prerrequisito para cumplir con las metas proyectadas de la Municipalidad.
- Recursos:** Contar con los recursos humanos capaces para dar el salto hacia el Gobierno Electrónico, garantizando el desarrollo y el mantenimiento de los sistemas orientados hacia éste. Es importante garantizar la continuidad de los recursos humanos haciéndolos menos rotativos. La existencia de una infraestructura de información, equipo informático y conectividad. La consolidación de la infraestructura tecnológica precede al desarrollo de las aplicaciones, por lo tanto será necesario asegurar que la infraestructura de procesos de gobierno se adecúe a los servicios ofrecidos.

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

- Proyectos de alto impacto y a corto plazo:** Identificar y priorizar aquellos proyectos emblemáticos en beneficio del ciudadano, ya sea en términos de ahorro de costos y tiempo, o comodidad y servicio.

**Gobierno Electrónico enmarcado dentro de la Política Pública:** El desarrollo

Que, esta copia concuerda con su original que se conserva en el Archivo.

este Municipio 29 DIC. 2011  
Callao.



CERTIFICA:

SECRETARÍA GENERAL - CALLAO

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



del Gobierno Electrónico debe estar enmarcado dentro de las políticas públicas, en el marco de la modernización y reforma del Estado, para dotarle de continuidad ante los posibles cambios que puedan ocurrir en la conducción de los países o en los sectores al interior de los gobiernos.

La existencia de una unidad encargada de diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las Estrategias de Gobierno Electrónico, garantizará el establecimiento de medidas necesarias para su buena implementación.

- f. **Alianzas con el Sector Privado, entidades Internacionales y Sector Académico:** La participación de estos sectores debe darse desde el diseño de las estrategias y no dejar de participar, pues son necesarios en lo que son sus fortalezas: la investigación, el conocimiento de mejores prácticas, el desarrollo de sistemas y la operación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- g. **Sensibilización de autoridades:** Sensibilización de autoridades del más alto nivel y de los encargados de las áreas de informática que juegan el papel de agentes de cambio.

### 3.10. Estrategias Claves

Una estrategia de Gobierno Electrónico involucra que conjuguen componentes tanto políticos como técnicos altamente especializados, representados por el Gobierno Local, el Sector Privado, el ámbito educativo y las ONG, para ello en el presente Plan Estratégico se considera los siguientes aspectos:

- **Liderazgo** Institucional para promover el Gobierno Electrónico con el compromiso y participación de los principales funcionarios.
- **Definición de las políticas** para la adquisición de tecnología en el marco de la Ley de Modernización del Estado.
- **Transparencia** de la Gestión en el Portal del Municipio y Portal del Estado Peruano.
- Para lograr la **eficacia**, se debe desarrollar un modelo centrado en el ciudadano, y que involucre a los actores claves fuera del ámbito del gobierno (Empresas, Instituciones Educativas, ONGs).
- Determinación, adopción e implementación de **estándares tecnológicos** en la Municipalidad.
- **Mejoramiento de los servicios** orientados a los usuarios que permita el acercamiento con su Gobierno Local.
- **Elaboración y análisis de costos y presupuestos** para el desarrollo y ejecución de proyectos para la prestación de servicios a los ciudadanos.
- **Análisis de las normas legislativas** vinculados a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, Sociedad de la Información y Conocimiento, Seguridad de la Información y Gobierno Electrónico.
- Contar con los **recursos**, el personal, el entrenamiento y políticas claras para manejar adecuadamente los canales de comunicación con los ciudadanos.
- **Capacitación** a los funcionarios y personal de informática de la Municipalidad en temas relacionados a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo que permitirá la adopción y uso de éstas y, por consiguiente, la modernización de la Institución.



CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

- Entre las acciones del Municipio es **promover y establecer mecanismos de acceso a los medios electrónicos** para aquellas personas que no disponen de ellos; ya sea por razones geográficas o sociales, permitiendo la inclusión de la ciudadanía en el uso y beneficio del Gobierno Electrónico.
- La **infraestructura tecnológica**, de la Municipalidad Provincial del Callao, dará soporte a las velocidades de transmisión necesarias para que el acceso al Gobierno Electrónico se constituya en una posibilidad real en la medida en que los tiempos de acceso a los servicios no impliquen retardos que sean disuasorios del uso de los medios electrónicos.

### 3.11. Políticas públicas relativas a las TIC

#### a. Políticas públicas respecto al Gobierno Electrónico:

- La Municipalidad Provincial del Callao se encuentra alineado a la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico garantizando y perfeccionando continuamente su propia estrategia en la Institución.
- Mejorar la gestión pública y construir un Gobierno Local al servicio del ciudadano.
- Agilizar los trámites administrativos de los ciudadanos a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Utilizar las Tecnologías de Información y Comunicaciones para el desarrollo, la equidad y el fortalecimiento de la Gestión Municipal.

#### b. Políticas de acceso a las TIC:

- Crear iniciativas en el Gobierno Local que permitan elevar el nivel de acceso de la ciudadanía a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, estas iniciativas deben ser fortalecidas y desarrolladas para lograr el objetivo de acortar la brecha digital.

#### c. Políticas informáticas:

- Estandarización de Equipos de Procesamiento de Datos en la Municipalidad Provincial del Callao
- Licenciamiento de Software.
- Implementación y uso de licencias abiertas, basado en software libre en la gestión Municipal, permitiendo la reducción de gastos considerable en el presupuesto, el mismo que sería destinado para otros proyectos de mejora y modernización de la infraestructura de redes, servicios informáticos, protección de seguridad y datos personales.

#### d. Políticas de mejoramiento de capacidades humanas internas y externas:

- Capacitaciones en el uso de nuevas herramientas tecnológicas, como software no licenciado (software libre), al personal de la Municipalidad Provincial del Callao).
- Normas de Prohibición y Sanciones Administrativas al Acceso a Páginas de Información o Contenido Pornográfico a menores de Edad en Cabinas Públicas de Internet en la Jurisdicción de la Municipalidad Provincial del Callao.



CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda

su original que se conserva en el Archivo

de este Municipio

29 DIC. 2017

Callao

SECRETARÍA GENERAL

ALEXANDER DIAZ PINEDO

Sub Gerente de Coordinación y Apoy



### 3.12. Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico de la Entidad

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones otorgan al gobierno elementos que permitan proporcionar información de manera directa y oportuna, con el propósito de tener un gobierno centrado en los ciudadanos. Estos elementos se concentran en la utilización del Internet, es decir el uso del conjunto de redes de comunicaciones, por medio del cual un usuario puede acceder a información.

El Gobierno Electrónico tiene el propósito contribuir al proceso de cambio en la Municipalidad, para transformarlo en una gestión al servicio del ciudadano. En ese sentido, el establecimiento de un Gobierno Electrónico, debe incluir "todas aquellas actividades basadas en la Tecnologías Informáticas, en particular Internet, que el Municipio desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco transparente, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el sector público.

El portal de la Municipalidad Provincial del Callao se orienta al ciudadano, construido sobre los conceptos de facilidad de uso, accesibilidad, información relevante y actualizada; cumplimiento a la Ley de transparencia y la información pública; políticas definidas, equilibrio entre la transparencia y la protección de la información; servicios y datos; además de la participación e interacción entre la ciudadanía y el gobierno a través de las redes sociales.

La Internet y la telefonía móvil se constituyen herramientas tecnológicas importantes para ampliar la cobertura de los servicios públicos del Estado, mediante la implementación de aplicaciones de software, basado en estándares, que funcionen sobre dichas herramientas tecnológicas, para implementar servicios en línea.

### 3.13. Definición de Metas

- a. Fortalecer la transparencia de la Gestión Municipal a través del uso de las Tecnología de Información y Comunicaciones.
- b. Mejorar la prestación de servicios Municipales, mediante el uso de las Tecnología de Información y Comunicaciones, orientados prioritariamente a responder a las necesidades de los ciudadanos.
- c. Implementar el sistema en línea para la emisión de licencias de funcionamiento
- d. Mejorar la infraestructura tecnológica para el desarrollo de capacidades entre el Municipalidad y la ciudadanía, para el despliegue y uso de aplicaciones, contenidos interactivos y servicios dirigidos a la población local.
- e. Formular normas y políticas de Seguridad Informática.
- f. Implementar el servicio gratuito de Internet inalámbrico de banda ancha para los vecinos de la Provincia Constitucional del Callao.
- g. Fortalecer la Seguridad Ciudadana a partir del uso intensivo de las Tecnología de Información y Comunicaciones.
- h. Crear la oficina virtual para atención de consultas o reclamos de los vecinos.
- i. Implementar la opción de pago del Impuesto Predial a través de medios virtuales.

Implementar el sistema en línea para la emisión de licencias de funcionamiento o proceder a la aplicación de la metodología de simplificación administrativa.



CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el este Municipio 29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



3.14. Adopción de Estándares

a. Gestión y Gobierno de Tecnologías de Información

- **CMMI** (Capability Maturity Model Integration): es un modelo de referencia para la calidad en los procesos de desarrollo y mantenimiento de software, que incrementa la satisfacción de las necesidades de los usuarios internos del sistema, permitiendo la elaboración de productos de calidad, dentro del tiempo y costos previstos. CMMI tiene como objetivo el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos y productos de una organización y provee una guía para este mejoramiento continuo estableciendo niveles de madurez: Inicial, Gestionado, Definido, Gestionado Cuantitativamente y Optimizado.

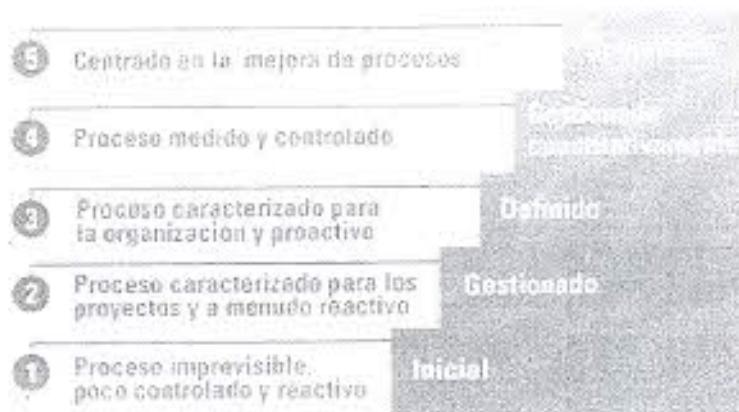


FIGURA 12 – NIVELES DE MADUREZ DEL MODELO DE CMMI

CMMI, como todo modelo de mejora de procesos, proporciona beneficios a las organizaciones, tales como:

- Mayor fiabilidad de las planificaciones (estimaciones basadas en hechos).
- Reducción de retrabajos.
- Acuerdos claros sobre el servicio y la funcionalidad del producto a entregar.
- Cumplimiento de fechas.
- Visibilidad sobre el proceso y sobre el producto.
- Utilización de estándares documentados.
- Personal formado.
- Reducción de errores.
- Mayor calidad de los productos entregados.
- Gestión ordenada de los acuerdos y contratos con proveedores.

- **COBIT** (Control Objectives for Information and related Technology): es una metodología que permite el adecuado control de proyectos de tecnología, los flujos de información y los riesgos que éstas implican. La metodología COBIT se utiliza para planear, implementar, controlar y evaluar el gobierno sobre TIC; incorporando objetivos de control, directivas de auditoría, medidas de rendimiento y resultados, factores críticos de éxito y modelos de madurez.



CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con su original que se conserva en el Archivo de este Municipio 29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



Permite a las instituciones aumentar su valor TIC y reducir los riesgos asociados a proyectos tecnológicos. Ello a partir de parámetros generalmente aplicables y aceptados, para mejorar las prácticas de planeación, control y seguridad de las Tecnologías de Información.

COBIT contribuye a reducir las brechas existentes entre los objetivos de negocio, y los beneficios, riesgos, necesidades de control y aspectos técnicos propios de un proyecto TIC; proporcionando un Marco Referencial Lógico para su dirección efectiva.



FIGURA 13 – ÁREAS DE ENFOQUE DEL GOBIERNO DE TI

- **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library): es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

La arquitectura del núcleo de ITL está basada en el Ciclo de Vida del Servicio alineado con la estrategia del negocio. Se divide en fases que son a la vez divididos en procesos:

- Estrategia del Servicio
- Diseño del Servicio
- Transacción del Servicio
- Operación del Servicio
- Mejora continua del Servicio.



SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con su original que se conserva en el Archivo de este Municipio Callao. 29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



FIGURA 14 – FASES DE ITIL

- **PMBOK** (Project Management Body of Knowledge): La Guía del PMBOK®, desarrollada por el Project Management Institute (PMI), contiene una descripción general de los fundamentos de la Gestión de Proyectos reconocidos como buenas prácticas. Actualmente en su cuarta edición, es el único estándar ANSI (American National Standards Institute) para la gestión de proyectos. Todos los programas educativos y certificaciones brindadas por el PMI están estrechamente relacionados con el PMBOK.

PMBOK describe los métodos y prácticas que deben tenerse en consideración desde que se inicia un proyecto hasta su finalización. La aplicación de éstas prácticas permitirá llevar una buena gestión del proyecto y mantener un mayor control, permitiendo al Project Manager y a su equipo realizar proyectos de manera eficaz y eficiente (en alcance, tiempo, coste), así como asegurar la calidad y transparencia a lo largo de toda la vida del proyecto.

Se estructura en 9 áreas del conocimiento:

1. **Integración.** Desarrolle la carta del proyecto, la declaración del alcance y el plan. Dirija, maneje, supervise y controle el proyecto de Innovación.
2. **Alcance.** Planeamiento, definición, creación, verificación y control de la estructura de división de responsabilidades del trabajo (WBS).
3. **Tiempo.** Definición, secuenciamiento, estimación de recursos necesarios y de la duración, desarrollo y control del cronograma.
4. **Costo.** Planeamiento de recursos, costos estimados, presupuesto y control.
5. **Calidad.** Planeamiento de la calidad, aseguramiento de calidad y control de calidad.
6. **Recurso humano.** Planeamiento, contratación, desarrollo y administración del Recurso Humano.
7. **Comunicaciones.** Planificación de comunicaciones, distribución de la información, difusión del desempeño, Gestión de stakeholders



CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
 29 DIC. 2011  
 Calleo, .....  
 ALEXANDER DIAZ PINEDO  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



- 8. **Riesgos.** Planeamiento e identificación de riesgos, Análisis de riesgos (cualitativa y cuantitativa), planeamiento de la respuesta ante riesgos (acción), y supervisión y control del riesgo.
- 9. **Adquisiciones.** Plan de contrataciones y adquisiciones, selección e incentivos de los vendedores, administración y cierre de contratos.



FIGURA 15 – ÁREAS DEL CONOCIMIENTO DEL PMBOK

**b. Desarrollo de aplicaciones**

Para alcanzar la integración e interoperabilidad de los proyectos de Gobierno Electrónico es desarrollar aplicaciones en base a estándares establecidos por la W3C (World Wide Web Consortium).

El Consorcio World Wide Web desarrolla tecnologías interoperativas (especificaciones, directrices, software y herramientas) para guiar la red a su potencialidad máxima a modo foro de información, comercio, comunicación y conocimiento colectivo) adoptados para los proyectos de Gobierno Electrónico, como:

- J2EE (Java 2 Platform, Enterprise Edition): define el estándar para el desarrollo de aplicaciones empresariales y gubernamentales en varios niveles, como: escalabilidad, modularidad, seguridad, entre otros.

La plataforma J2EE simplifica las aplicaciones empresariales y gubernamentales basándolas en componentes estandarizados y modulares, proporcionando un conjunto completo de servicios a esos componentes, y manejando muchos detalles de comportamiento de las aplicaciones de forma automática, sin necesidad de programación compleja.



**CERTIFICA:**

Que, esta copia concuerda con

el original que se conserva en el Archivo

de este Municipio

29 DIC. 2011

Callao, .....

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL - DACMA  
 Alexander Díaz Pinedo  
 Gerente de Coordinación y Apoyo



- XML (Extensible Markup Language): permite la estructuración de los datos de forma que puedan ser utilizados por diferentes aplicaciones y posibilita el intercambio de archivos de datos en la red.
- CSS (Cascading Style Sheets): Las hojas de estilo en cascada es un lenguaje de hojas de estilo que permite a los desarrolladores incorporar estilos (por ejemplo; tipografía y tamaño de fuente) a documentos estructurados.
- HTML 5 (HyperText Markup Language, versión 5): proporciona una plataforma para desarrollar aplicaciones web, donde su ejecución dentro de un navegador no implique falta de recursos o facilidades para resolver las necesidades reales de los desarrolladores.

**c. Normas Legales**

Se presentan normas que definen estándares que deben de implementarse en los procesos de desarrollo del Gobierno Electrónico:

- Resolución de Gerencia Municipal N° 181-2011-MPC-GM, aprueba la Estandarización de Equipos de Procesamiento de Datos en la Municipalidad Provincial del Callao.
- Resolución de Alcaldía N° 1061-2011-MPC-AL, aprueba el Plan de Contingencia de los Equipos de Informática y de Comunicaciones de la Municipalidad Provincial del Callao.
- Memorando Múltiple N° 050-2011-MPC-GM de fecha 28 de octubre de 2011, Directivas sobre la información mínima a publicar en el Portal Transparencia Estándar Institucional.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, Directiva sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. Procesos del ciclo de vida del software. 1ª Edición" en entidades del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 247-2007-PCM, Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2a. Edición" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, aprueba uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información, 2da Edición en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

Y todas aquellas que han sido diseñados y normados por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL  
CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
Callao. 29 DIC. 2011

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL - GABINETE  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo

15. Recursos y Presupuesto

MATRIZ DE RECURSOS  
Objetivo 1

ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
1.1. Desarrollar e implementar el Sistema de Trámite Documentario en entorno Web.	Recurso Humano: A. Un Analista/Programador en Aplicaciones Web B. Un Webmaster Software: A. Base de Datos, Sistema Operativo y Lenguaje de Programación basado en Software no Licenciado (Software Libre) B. Un servidor de seguridad perimetral para proteger la red de datos basado en Software no Licenciado	A. No se cuenta B. Se cuenta  A. Se cuenta B. Se cuenta
1.2. Implementar el Sistema de Información para el mejoramiento y modernización en la prestación del Servicio de atención al usuario o contribuyente en la Municipalidad Provincial del Callao aplicando Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Recurso Humano: A. Especialista en Sistemas de Información y Gestión Pública	A. No se cuenta  A. No se cuenta  S/. 1,100,000.00
1.3. Implementar el Sistema de Oficina Virtual para la atención de consultas o reclamos de los ciudadanos.	Recurso Humano: A. Un Analista/Programador en Aplicaciones Web B. Un Webmaster C. Dos Personas con experiencia en Call Center Software: A. Base de Datos, Sistema Operativo y Lenguaje de Programación basado en Software no Licenciado (Software Libre) B. Un servidor de seguridad perimetral para proteger la red de datos basado en Software no Licenciado	A. No se cuenta B. Se cuenta C. Se cuenta  A. Se cuenta B. Se cuenta  S/. 12,000.00

CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el este Municipio de Callao, el día 29 DIC. 2011.

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Solo Gerente de Coordinación y Apoyo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

CERTIFICA:  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo Municipal  
 29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo

ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
1.4. Implementar el Servicio de Comercio Electrónico - Pasarela de Pagos.	Recurso Humano: A. Un Analista/Programador en Aplicaciones Web B. Un Webmaster Software: A. Base de Datos, Sistema Operativo y Lenguaje de Programación basado en Software no Licenciado (Software Libre) B. Un servidor de seguridad perimetral para proteger la red de datos basado en Software no Licenciado (Software Libre) C. Certificado SSL Gestiones Administrativas: A. Contrato de Afiliación	A. Se cuenta B. Se cuenta  A. Se cuenta B. Se cuenta C. No cuenta  S/. 6,000.00  S/. 2,000.00
1.5. Implementar el Sistema en Línea para la emisión de Licencias de Funcionamiento	Recurso Humano: A. Un Analista/Programador en Aplicaciones Web B. Un Webmaster Software: A. Base de Datos, Sistema Operativo y Lenguaje de Programación basado en Software no Licenciado (Software Libre) B. Un servidor de seguridad perimetral para proteger la red de datos basado en Software no Licenciado	A. Se cuenta B. Se cuenta  A. Se cuenta B. Se cuenta  S/. 18,000.00
1.6. Formular normas de Seguridad Informática y Administración de Software Legal	Recurso Humano: A. Un Especialista en Seguridad Informática e Información	A. No se cuenta  S/. 14,000.00
1.7. Fortalecer el Plan de Contingencia de los Equipos de Informática y de Comunicaciones de la Municipalidad Provincial del Callao.	Recurso Humano: A. Un Especialista en Gestión de Tecnología de Información	A. No se cuenta  S/. 14,000.00
	<b>TOTAL:</b>	<b>S/. 1,174,500.00</b>



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

**MATRIZ DE RECURSOS**  
Objetivos 2

ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
2.1.- Realizar charlas informativas dirigidas al Ciudadano sobre los servicios de la Municipalidad basados en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Recurso Humano: A. Instructor Experto en Tecnología de Información y Comunicaciones	S/. 6,000.00
2.2. Desarrollar programas de concientización del Gobierno Electrónico para el ciudadano de la Provincia Constitucional del Callao.	Recurso Humano: A. Profesionales Experto en Materia de Gobierno Electrónico.	S/. 6,000.00
2.3. Implementar Cabinas Públicas Municipales al servicio del ciudadano a fin de facilitar su acceso a la información y servicios de la Municipalidad.	Recurso Humano: A. Personal de Informática  Hardware: A. Ordenadores con 2GB de Memoria RAM, Procesador de 04 Núcleos, 3.1 Ghz	S/. 187,500.00
<b>TOTAL:</b>		<b>S/. 199,500.00</b>



CERTIFICA:

Que, esta copia concuerda con su original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
Callao, 29 DIC. 2014

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo

**MATRIZ DE RECURSOS**  
Objetivos 3

ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
3.1. Actualización permanente del Portal Web de la Municipalidad.	Recurso Humano: A. Un Analista en Aplicaciones Web B. Un Webmaster Hardware: A. Un Servidor Software: A. Base de Datos, Sistema Operativo y Lenguaje de Programación basado en Software no Licenciado (Software Libre) B. Un servidor de seguridad perimetral para proteger la red de datos basado en Software no Licenciado (Software Libre)	A. Se cuenta B. Se cuenta A. Se cuenta A. Se cuenta B. Se cuenta
3.2. Utilizar las redes sociales para promocionar las actividades y los proyectos de inversión pública.	Recurso Humano: A. Un digitador para ingresar la Información Hardware: A. Un Ordenador B. Un acceso a Internet Software: A. Navegador Web	A. Se cuenta A. Se cuenta B. Se cuenta A. Se cuenta

**CERTIFICA:**  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARIA GENERAL

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo

Fecha: 29 DIC. 2011

*Alexander Diaz Pinedo*  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



**MATRIZ DE RECURSOS**  
Objetivos 4


ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
4.1. Formular y aprobar el Plan de Renovación del parque informático y establecer las políticas de licenciamiento de software.	Recurso Humano: Un Experto en Gestión en Tecnología de Información.	S/. 15,000.00
4.2. Implementar la renovación de equipos informáticos, redes y telecomunicaciones de la Municipalidad previstos en el plan.	La contratación del Servicio se realizará mediante Proceso de Selección	S/. 3'007,648.00
4.3. Implementar la política de licenciamiento de software en la Municipalidad, previstos en el plan.	La contratación del Servicio se realizará mediante Proceso de Selección	S/. 1'694,656.00
4.4. Implementar la capacitación al Personal de Informática en las Tecnologías de la Información de la Municipalidad, previstos en el plan.	La contratación del Servicio se realizará mediante Proceso de Selección	S/. 312,810.00
4.5. Fortalecer el Sistema de Video Vigilancia en la Provincia Constitucional del Callao.	La contratación del Servicio se realizará mediante Proceso de Selección	S/. 4'298,995.00
4.6. Fortalecer la Interconexión Inalámbrica con las agencias descentralizadas.	La contratación del Servicio se realizará mediante Proceso de Selección	S/. 57,110.00
4.7. Fortalecer la Sala de Servidores (Data Center) de Contingencia para asegurar el funcionamiento permanente de los Servicios de la Municipalidad.	Servicio de Internet (Inversión Anual) Equipos Informáticos Instalaciones Eléctricas Instalación de conexiones de Red Equipo UPS	S/. 82,920.00 S/. 40,000.00 S/. 11,000.00 S/. 10,000.00 S/. 50,000.00
<b>TOTAL:</b>		<b>S/. 9'580,139.00</b>



**CERTIFICA:** Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio. **29 DIC. 2011**  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL  
 ALEXANDER DIAZ PINEDO  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo

**MATRIZ DE RECURSOS**  
Objetivos 5

ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
5.1. Desarrollar programas de capacitación especializada en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones para el personal de la Municipalidad.	Recurso Humano: A. Un Instructor Experto en Tecnología de Información y Comunicaciones	S/. 4,000.00
5.2. Implementar el Aula Virtual para la capacitación del personal de la Municipalidad.	Recurso Humano: A. Un especialista en Soluciones de Plataformas de E-learning B. Un Webmaster  Software: A. Base de Datos, Sistema Operativo y Lenguaje de Programación basado en Software no Licenciado (Software Libre) B. Un servidor de seguridad perimetral para proteger la red interna basado en Software no Licenciado (Software Libre)	S/. 35,000.00
<b>TOTAL:</b>		<b>S/. 39,000.00</b>


**CERTIFICA:**  
 Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
 Callao, ..... **29 DIC. 2011**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
**ALEXANDER DIAZ PINEDO**  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

SECRETARÍA GENERAL  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

3.16. Plan de Acción

MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN  
Objetivos 1

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)											
		2012				2013				2014			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.1. Desarrollar e implementar el Sistema de Trámite Documentario en entorno Web.	Asignado por el Gerente de Informática												
1.2. Implementar el Sistema de Información para el mejoramiento y modernización en la prestación del Servicio de atención al usuario o contribuyente en la Municipalidad Provincial del Callao aplicando Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Asignado por el Gerente de Informática												
1.3. Implementar el Sistema de Oficina Virtual para la atención de consultas o reclamos de los ciudadanos.	Asignado por el Gerente de Informática												
1.4. Implementar el Servicio de Comercio Electrónico - Pasarela de Pagos.	Asignado por el Gerente de Informática												
1.5. Implementar el Sistema en Línea para la emisión de Licencias de Funcionamiento.	Asignado por el Gerente de Informática												
1.6. Formular normas de Seguridad Informática y Administración de Software	Asignado por el Gerente de Informática												
Fortalecer el Plan de Contingencia de los Equipos de Informática y de Comunicaciones de la Municipalidad Provincial del Callao.	Asignado por el Gerente de Informática												

Que, esta copia concuerda con el original que se conserva en el este Municipio  
29 DIC. 2011  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN  
Objetivos 2

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)																					
		2012				2013				2014													
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T										
2.1. Realizar charlas informativas dirigidas al Ciudadano sobre los servicios de la Municipalidad basados en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Asignado por el Gerente de Informática																						
2.2. Desarrollar programas de concientización del Gobierno Electrónico para el ciudadano de la Provincia Constitucional del Callao.	Asignado por el Gerente de Informática																						
2.3. Implementar Cabinas Públicas Municipales al servicio del ciudadano a fin de facilitar su acceso a la información y servicios de la Municipalidad.	Asignado por el Gerente de Informática																						


**CERTIFICA:**  
 Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio.  
 29 DIC. 2014  
 Callao, .....  
 ALEXANDER DIAZ PINEDO  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo



**MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN**  
Objetivos 3

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)															
		2012				2013				2014							
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T				
3.1. Actualización permanente del Portal Web de la Municipalidad.	Asignado por el Gerente de Informática																
3.2. Utilizar las redes sociales para promocionar las actividades y los proyectos de inversión pública.	Asignado por el Gerente de Informática																


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
 SECRETARÍA GENERAL  
 ALEXANDER DIAZ PINEDO  
 Sub Gerente de Coordinación y Apoyo  
 29 DIC. 2011  


**MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN**  
Objetivos 4

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)																
		2012				2013				2014								
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T					
4.1. Formular y aprobar el Plan de Renovación del parque informático y establecer las políticas de licenciamiento de software.	Asignado por el Gerente de Informática																	
4.2. Implementar la renovación de equipos informáticos, redes y telecomunicaciones de la Municipalidad previstos en el plan.	Asignado por el Gerente de Informática																	
4.3. Implementar la política de licenciamiento de software en la Municipalidad, previstos en el plan.	Asignado por el Gerente de Informática																	
4.4. Implementar la capacitación al Personal de Informática en las tecnologías de la Información de la Municipalidad, previstos en el plan.	Asignado por el Gerente de Informática																	
4.5. Fortalecer el Sistema de Video Vigilancia en la Provincia Constitucional del Callao.	Asignado por el Gerente de Informática																	
4.6. Fortalecer la Interconexión Inalámbrica con las agencias descentralizadas.	Asignado por el Gerente de Informática																	
4.7. Fortalecer la Sala de Servidores (Data Center) de Contingencia para asegurar el funcionamiento permanente de los Servicios de la Municipalidad.	Asignado por el Gerente de Informática																	

SECRETARÍA GENERAL  
CERTIFICA:  
Que esta copia corresponde al original que se conserva en este Municipio  
29 DIC. 2011

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Solo Gerente de Coordinación y Apoyo



**MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN**  
Objetivos 5

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)																
		2012				2013				2014								
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T					
5.1. Desarrollar programas de capacitación especializada en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones para el personal de la Municipalidad.	Asignado por el Gerente de Informática																	
5.2. Implementar el Aula Virtual para la capacitación del personal de la Municipalidad.	Asignado por el Gerente de Informática																	



SECRETARIA

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
 29 DIC. 2011  
 KANDER DIAZ PINEDO  
 Gerente de Coordinación y Apoyo





## 3.17. Seguimiento y Evaluación

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADOR (Por trimestre)
1	1.1	- Número de expedientes ingresados. - Número de consultas realizadas. - Porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo establecido.
	1.2	- Porcentaje de mejoramiento de atención al usuario o contribuyente.
	1.3	- Número de consultas o reclamos recibidos y atendidos. - Porcentaje de consultas o reclamos recibidos y atendidos en cada trimestre.
	1.4	- Número de pagos realizados por medio electrónico. - Numero de Comprobantes Electrónicos emitidos electrónicamente.
	1.5	- Número de licencias registrados y solicitados. - Porcentaje de licencias atendidas dentro del plazo establecido.
	1.6	- Número de veces en la aplicación de la norma.
	1.7	- Número de veces en aplicar el Plan de Contingencia.
2	2.1	- Número de Charlas Informativas realizados - Perfil de los Asistentes. - Número de asistentes. - Asistentes con conocimiento de las TIC.
	2.2	- Número de Programas de Gobierno Electrónico realizados. - Número de asistentes. - Perfil de los Asistentes. - Asistentes con conocimiento de Gobierno Electrónico.
	2.3	- Número de cabinas implementadas. - Promedio de asistentes.
3	3.1	- Número de publicaciones y actualizaciones en el Portal del Municipio. - Medición promedio de visitas por trimestre. - Tipo de acceso o medio utilizado
		- Número de seguidores en las redes sociales por trimestre. - Número de comentarios realizados. - Número de páginas del Municipio compartidos en las redes sociales.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL  
CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con  
el original que se conserva en el Archivo  
de este Municipio  
Callao, 29 DIC. 2010

XANDER DIAZ PINEDO  
Secretario de Coordinación y Apoyo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADOR (Por trimestre)
4	4.1	- Opinión de la Alta Gerencia. - Opinión de otros Organismos del Estado
	4.2	- Número de equipos informáticos, redes y telecomunicaciones implementados y reemplazados.
	4.3	- Tipo de licenciamiento adoptado. - Número de Licenciamiento de Software.
	4.4	- Número de Personal de Informática capacitado. - Escala de rendimiento. - Personal de Informática Certificado.
	4.5	- Números de incidentes registrados y atendidos. - Número de cámaras instaladas.
	4.6	- Número de atenciones realizadas en las oficinas descentralizadas. - Total recaudado.
	4.7	- Número de caídas en el servicio de Internet en la Sede Principal. - Número de cortes de Fluido Eléctrico. - Número de caídas de los Servidores Principales.
5	5.1	- Número de Programas de Capacitación realizados. - Número de asistentes. - Asistentes con conocimiento de las TIC.
	5.2	- Número de participantes registrados. - Promedio de horas que asisten los participantes. - Nivel de lo aprendido. - Número de capacitaciones ejecutadas.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con el original que se conserva en el Archivo de este Municipio  
Callao, el día 20 de Julio del 2011.

ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Gerente de Coordinación y Apoyo



#### 4. Conclusiones

- Para el 2025 la población proyectada en la Provincia Constitucional del Callao es de 1'151,000 habitantes lo que significa potenciar la infraestructura tecnológica de la Municipalidad.
- El programa de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao promueve la formación de los funcionarios y de las unidades orgánicas responsables de proveer servicios necesarios para que estos respondan a las necesidades de los ciudadanos.
- Para el cumplimiento del presente Plan Estratégico se requiere del apoyo de todos los funcionarios y unidades orgánicas de la Municipalidad, tomando conciencia de la importancia del Gobierno Electrónico en beneficio del ciudadano.
- Gobierno Electrónico no significa sistematizar los trámites o la información de los mismos, sino dar las facilidades y tener acceso a la información de forma clara y transparente al ciudadano.
- Asegurar que la información proveída cumpla con estándares de Seguridad, permitiendo el resguardo de la información personal del ciudadano y de la institución.
- Realizar programas de concientización en materia de Gobierno Electrónico al ciudadano de la Provincia Constitucional del Callao.
- Sistematizar los Servicios de Información haciendo uso de las TIC, basado en Internet, lo que conlleva a que el ciudadano realice sus trámites desde cualquier lugar geográfico.
- Realizar alianzas estratégicas con empresas que brindan soluciones de Tecnologías de Información.
- Las TIC deben considerarse como un medio, y no un fin en sí mismas. En condiciones favorables, estas tecnologías pueden ser un instrumento eficaz para acrecentar la productividad, generar crecimiento económico, crear empleos y fomentar la ocupabilidad, así como mejorar la calidad de la vida de todos. Pueden, además, promover el diálogo entre las personas, las naciones y las civilizaciones.
- El Perú se consolida como una sociedad integrada y proyectada hacia el futuro donde las Tecnologías de Información y Comunicaciones, son herramientas imprescindibles para el desarrollo social, soporta la competitividad de las empresas, organizaciones privadas y públicas y, aportan a un Estado moderno, descentralizado, eficiente, transparente, participativo y ético al servicio de la ciudadanía (Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0).



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
SECRETARÍA GENERAL

**CONFIRMA:**

Que esta copia concuerda con  
el original que se conserva en el Archivo  
de este Municipio

29 DIC 2011

SECRETARÍA GENERAL - GACMA  
ALEXANDER DIAZ PINEDO  
Sub Director de Coordinación y Apoyo