

CERTIFICA:

Que esta copia concuerda con
el original que se conserva en el archivo
de este Municipio. **07 SEI. 2015**



Callao,.....

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
SECRETARIA GENERAL GACMA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
ALCALDÍA

ARTURO BANILLA DIAVILA
Sub Gerente de Apoyo Alcaldía

Resolución de Alcaldía N° 1019 -2015-MPC-AL

Callao, **07 SEP 2015**

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO.

Visto: el Informe N° 085-2015-MPC/GM-GI, de fecha 26 de junio del 2015, a través del cual la Gerencia de Informática remite el proyecto de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao Periodo 2015 -2018, para su aprobación; Y,

Considerando:

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 061-2011-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, mediante Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, publicada el 10 de julio del 2013, se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017, de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio por parte de las todas las Entidades de la Administración Pública a nivel de gobierno nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales, las mismas que se implementaran en el ámbito de sus funciones y competencias, como principal instrumento de desarrollo y despliegue del Gobierno Electrónico en el Perú;

Que, en tal sentido, la Gerencia de Informática ha elaborado el proyecto de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao Periodo 2015 -2018, el cual concuerda con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM, y la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017, aprobada por Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, por lo que corresponde que el mismo sea aprobado por la autoridad de más alta jerarquía;

Estando a las consideraciones expuestas, con el visto bueno de la Gerencia General de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, Gerencia General de Asesoría Jurídica y Conciliación, Gerencia de Informática y Gerencia Municipal, en ejercicio de las atribuciones conferidas al Alcalde por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

Resuelve:

Artículo 1.- Aprobar el **"Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao Periodo 2015 -2018"**, conforme a anexo que se acompaña y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Encárguese el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Informática.

Regístrate, comuníquese y címplase.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GEORGE COLLANTES FERNANDEZ
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
JUAN B. OTOMAYOR GARCIA
ALCALDE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO



PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Periodo 2015 – 2018



Callao 2015



INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. ANTECEDENTES	6
2. MARCO CONCEPTUAL	8
2.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO	8
2.2. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	15
2.3. BRECHA DIGITAL	17
2.4. RESISTENCIA AL CAMBIO	19
3. EL PLAN ESTRATÉGICO	20
3.1. MARCO INSTITUCIONAL	20
3.2. MARCO LEGAL	21
3.3. ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	26
3.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	26
3.3.2. CUADRO ORGÁNICO	27
3.3.3. DOCUMENTOS DE GESTIÓN Y NORMAS PUBLICADO EN EL PORTAL DE LA MUNICIPALIDAD	30
3.3.4. INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES	35
3.3.5. CONECTIVIDAD Y USO DE TIC EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO	42
3.3.6. CAPITAL HUMANO	44
3.3.7. ESTADO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO	45
3.4. MISIÓN INSTITUCIONAL	46
3.5. VISIÓN INSTITUCIONAL	46
3.6. OBJETIVOS	46
3.6.1. OBJETIVO GENERAL	46
3.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	46
3.7. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	46
3.8. ANÁLISIS FODA	48
3.9. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	49
3.10. ESTRATEGIAS CLAVES	51
3.11. POLÍTICAS PÚBLICAS RELATIVAS A LAS TIC'S	52
3.12. INTERNET COMO MEDIO PARA LOGRAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ENTIDAD	52
3.13. DEFINICIÓN DE METAS	53
3.14. ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES	54
3.15. RECURSOS Y PRESUPUESTO	58
3.16. PLAN DE ACCIÓN	64
3.17. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	69
4. CONCLUSIONES	71





INTRODUCCIÓN

El Estado Peruano, en base al Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0, aprobado por el Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, dispone en su Objetivo N° 7, promover una administración pública de calidad orientada a la población, estableciendo en su Estrategia 6, adecuar la normatividad necesaria para el despliegue del Gobierno Electrónico

En tal sentido, han emitido el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM mediante el cual aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017, de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio por parte de todas las entidades de la Administración Pública a nivel de gobierno nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales, siendo la financiación de las acciones pertinentes, a cargo del Presupuesto Institucional autorizado a cada entidad, sin demanda adicional al Tesoro Público.

La confluencia de la ampliación de las formas de acceso a los servicios institucionales para los ciudadanos a través de mediaciones electrónicas, ha derivado en el surgimiento de nuevas expectativas y demandas de interacción para los funcionarios; pues en el escenario del gobierno pre-digital, los tiempos y las posibilidades de respuesta eran siempre asincrónicas y definidas por la institución ofertante del servicio, ahora se exigen respuestas sincrónicas, en tiempo real y bajo las condiciones de oportunidad y pertinencia para las necesidades del ciudadano.

Actualmente la ciudadanía requiere amplia información con valor agregado, sin necesidad de acudir a la entidad que lo proporciona, el auge de los dispositivos móviles inteligentes, permite acceder a la información en tiempo real y veloz, por lo cual la entidad prestadora de servicios debe estar preparada a soportar tecnológicamente esta demanda, y contar con los elementos necesarios para cumplir con estos requerimientos. Demás está explicar que la administración de esta tecnología debe ser eficiente, segura y refleje la veracidad de la información procesada.

Es así que, este tipo de demandas no se pueden resolver desde las prácticas de concentración y centralización muy características en los esquemas de las instituciones estatales y de la función pública. Por lo tanto, es necesario desarrollar plataformas capaces de identificar y monitorear competencias distribuidas de atención al ciudadano, en dónde el funcionario y el Estado pase de la función de regulación a la de articulación y potenciación.

Las experiencias en Gobierno Electrónico han iniciado siempre por vía de la creación de condiciones infraestructurales y administrativas para ofertar servicios a través de plataformas electrónicas; proceso que después de consolidado da lugar a la promoción y articulación de la demanda ciudadana bajos los presupuestos que la mediación electrónica garantiza:

- Superar varias de las barreras de provisión que tiene el Estado en la medida que los procesos se sistematizan, automatizan, integran y a la larga se gana en eficiencia.

Establecer la noción y la práctica de un gobierno abierto y accesible, además de transparente, dada la trazabilidad de las interacciones digitales





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- Garantizar mejor calidad en la prestación de servicios al ciudadano en condiciones de pertinencia y oportunidad
- Presentar una acción gubernamental integrada, disminuyendo la carga de gestión para el ciudadano en tanto disminuye los puntos de demanda ante el Estado.

La aplicación de las nociones principales de gobierno electrónico permitirá incrementar la eficiencia, eficacia y transparencia de la Gestión Municipal en la Provincia Constitucional del Callao.

La implementación de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Municipalidad Provincial del Callao, en el marco del desarrollo del Gobierno Electrónico, se considera como estrategia básica en la reforma de la Gestión Municipal. Permitirá integrar la información y aplicaciones a través de una plataforma tecnológica común, permitiendo acceso a los datos en forma rápida y segura, facilitando operaciones y vistas únicas de la información institucional.

La Municipalidad Provincial del Callao a través del presente Plan Estratégico de Gobierno Electrónico establece actividades para optimizar el servicio de calidad transparente al ciudadano del Callao y al personal de la Institución, Las cuales son:

- Fortalecimiento del Parque Tecnológico e Informático Municipal:
 - Completar la integración de las redes locales entre la Sede Central y Oficinas Descentralizadas, a través de equipos de Comunicación Transcriptores (Radio Enlace).
 - Renovar los servidores y el Centro de Datos.
 - Renovar el sistema de comunicación de redes institucional.
 - Renovar las computadoras obsoletas y deterioradas.
 - Sincronizar el Licenciamiento de Software Legal.
- Accesar en línea a los servicios del Sistema de Gestión Administrativa:
 - Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA
 - Sistema de Trámite Documentario
 - Sistema de Estado de Cuenta Corriente
- Renovar en Plataforma Web los Sistemas de Gestión Municipal:
 - Sistema de Rentas
 - Sistema de Licencia de Funcionamiento
 - Sistema de Tesorería
 - Sistema TUPA
- Accesar en línea a los nuevos Sistemas de Gestión Municipal a implementarse en plataforma web acorde al presente documento.
 - Sistema de Catálogo Institucional de Ingresos Municipales
 - Sistema de Catastro georreferenciado
 - Sistema de Gestión Urbana





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- Sistema de Desarrollo Social
- Sistema de Salud Humana

El documento, “**Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao**”, se estructura en cuatro secciones:

La primera sección: **Antecedentes**, donde describe datos estadísticos poblacionales y censales de la Provincia Constitucional del Callao.

La segunda sección: **Marco Conceptual**, aborda las principales nociones en materia de Gobierno Electrónico, Sociedad de la Información, Tecnología de Información y Brecha Digital, y 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 con descripción de los principales objetivos y definición de metas y actividades, se identifican las principales fortalezas y oportunidades que cuenta la Municipalidad, como también debilidades y amenazas a las que se encuentra expuesta. El Plan de Acción se describe las medidas de implementación de Gobierno Electrónico para el período 2015–2018.

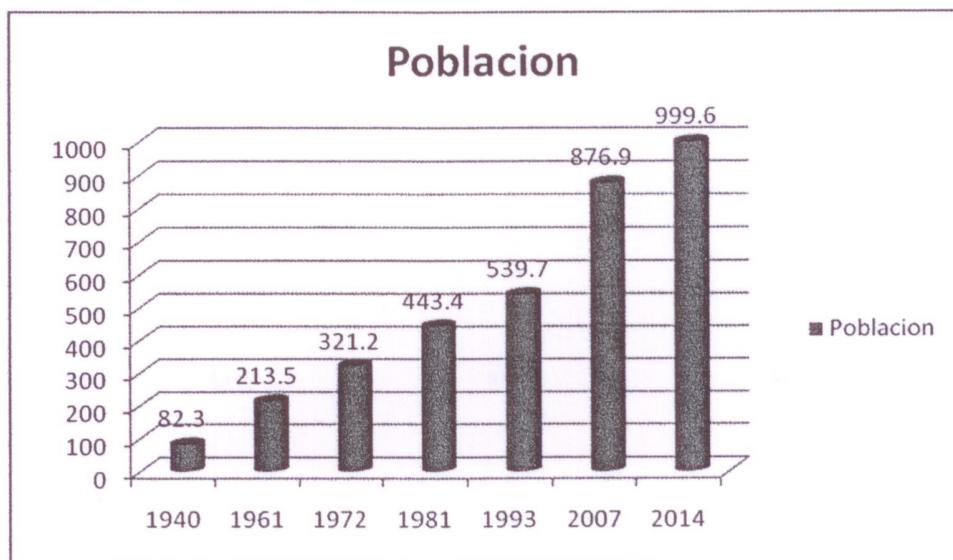
En la cuarta sección: **Conclusiones**, se plantea las principales conclusiones del Plan Estratégico.



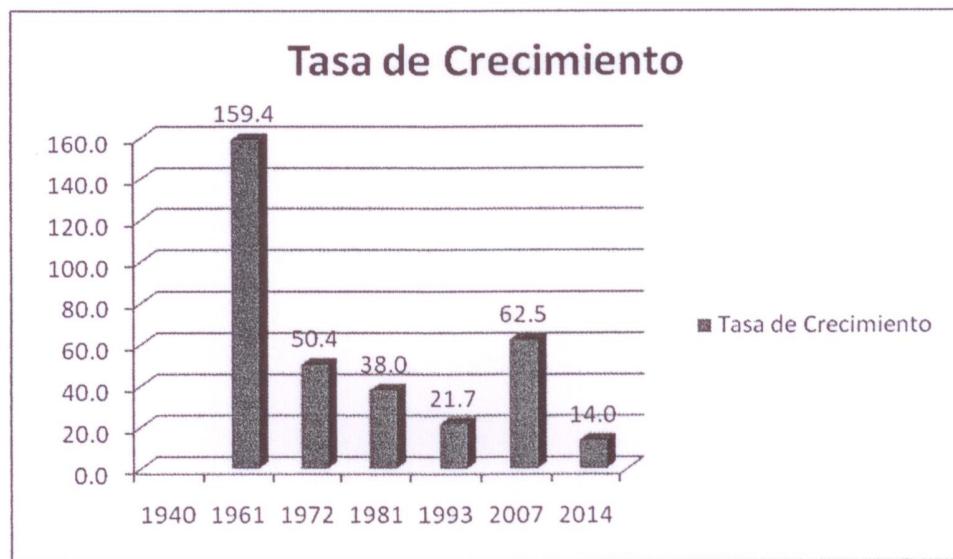


1. ANTECEDENTES

Según ha publicado en su portal el Instituto Nacional de Estadística e Informática, indica que, la Provincia Constitucional del Callao cuenta con **999,976** habitantes (al 30 de junio de 2014), distribuidos en los distritos de Bellavista, Callao, Carmen de la Legua Reynoso, La Perla, La Punta, Ventanilla y el recientemente creado Mi Perú; mediante Ley N°30186 del 05 de mayo de 2014; representando el 3.24% de la población total del país la cual es de **30'814,175** habitantes (al 30 de junio de 2014), generando una demanda de servicios especializados a la Municipalidad, por cuanto se encuentra en proceso de expansión y crecimiento demográfico.



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

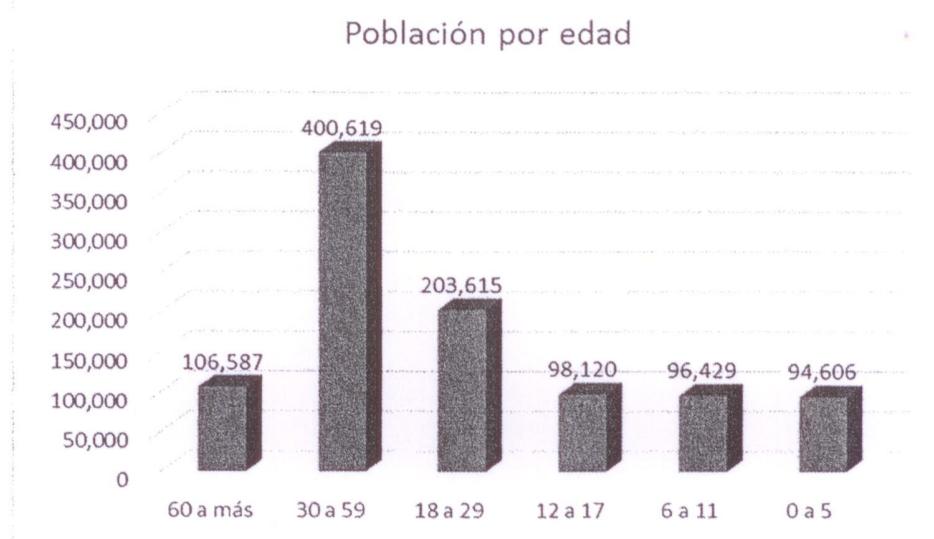




MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



La población por edad, nos muestra que existe una población mayor de 18 años con 710,821 habitantes, los cuales representan a ciudadanos sujetos de acceder a servicios tributarios y de gestión municipal que provea nuestra institución, y 289,155 habitantes sujetos a acceder servicios de gestión ciudadana, salud, educación y seguridad.



Ante la creciente población en El Callao, los programas de Gobierno Electrónico deberán promover la formación de los funcionarios y de unidades orgánicas de las instituciones públicas responsables del diseño y la provisión de servicios para que estos respondan a las necesidades de los ciudadanos.

Las entidades 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.

Uno de los principales cambios acarreados con el advenimiento de la mediación digital en las relaciones del Estado con los ciudadanos, es que se afirma que estamos ante "una nueva forma de institucionalización de las relaciones políticas, que se basa en una mayor implicación de los ciudadanos y sus asociaciones cívicas tanto en la formulación como en la ejecución y control de las políticas públicas". Nos interesa considerar qué o cómo se hace sostenible y legítimo dicho proceso de participación en contextos de mediación digital en la relación del ciudadano con las instituciones públicas y gubernamentales.

La descentralización de la información pública es uno de los factores claves para valorar el nivel de apertura en el gobierno. Aquí, la apertura de lo público supone el desarrollo de una doctrina que sostiene que los temas rectores de la administración pública y del Estado deben ser abiertos en todos los niveles de supervisión y escrutinio público efectivo. Esto supone que, todos los datos que produce o administra el Estado son públicos. Pero, para garantizar esto, es importante partir de reconocer que la administración de la información pública y su uso inteligente y continuo, desbordadas las capacidades de gestión centralizada en cabeza de las entidades de gobierno.





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), Objetivo 5: Acerca la administración del Estado y sus procesos a la ciudadanía y a las empresas en general, proveyendo servicios de calidad, accesibles, seguros, transparentes y oportunos, a través del uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

No existe un único significado de Gobierno Electrónico. Se orienta hacia un Gobierno Electrónico que asegure una visión uniforme y que sirva de pauta para la implementación sistematizada de sus componentes, y considerando la reingeniería de procesos acorde a los avances tecnológicos emergentes.

2.1. Gobierno Electrónico

En base a los diferentes conceptos registrados en el presente documento, podemos definir a Gobierno Electrónico como sigue:

Es el uso que hacen los órganos de la administración pública, de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través del ciberespacio, para optimizar 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:

- **Gartner Group:** 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 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”.

- **Concejo del Pacífico sobre Política Internacional:** El Gobierno Electrónico es el uso de TIC para promover un gobierno más eficiente y más eficaz, para facilitar los servicios del gobierno y hacerlos más accesibles, para permitir un mayor acceso público a la información, y para hacer al gobierno más responsable ante los ciudadanos.

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.

Con la implementación de Gobierno Electrónico, los Estados deben establecer políticas, estrategias y programas de inclusión digital, reduciendo la brecha digital y





eliminando las barreras existentes para el acceso a los servicios electrónicos. Siendo necesario la inclusión de sectores que se encuentran en circunstancias particularmente desventajosas para acceder y beneficiarse de los servicios electrónicos.

Actualmente, ante el desarrollo tecnológico de dispositivos móviles inteligentes, masificado recientemente, los ciudadanos que tienen acceso a esta tecnología, realizan múltiples trámites en línea y en tiempo real, de igual forma el estado tiene un control más eficiente de las cuentas fiscales, habiendo facilitado el acceso a la información del contribuyente y mejorado su eficiencia en cuanto a la veracidad de los datos de los ciudadanos. La dimensión de servicios apunta a que la plataforma permita que el usuario obtenga algún beneficio del lugar del ciberespacio que accede, desde orientación general hasta un servicio en línea.

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



TIPOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

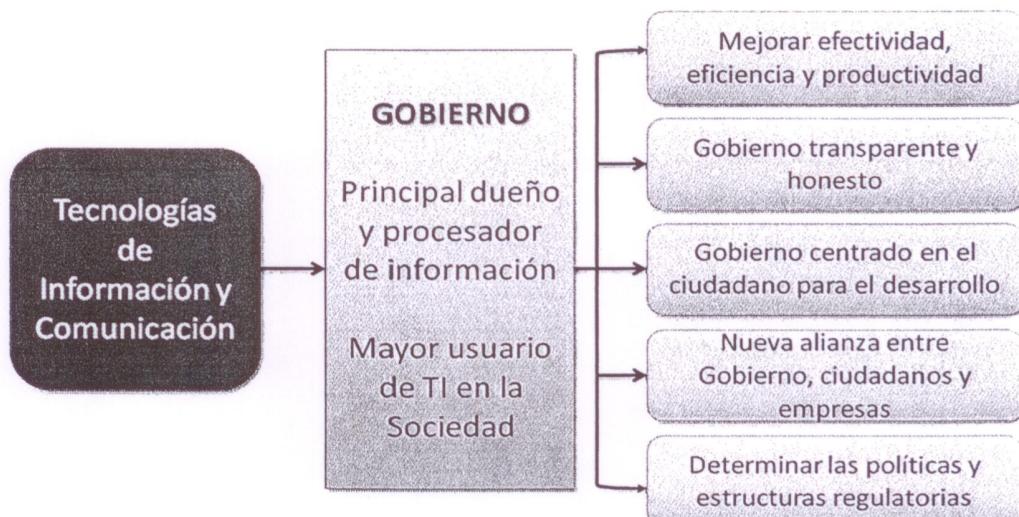




B. Fases de desarrollo del Gobierno Electrónico

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.





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.



IMPACTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO - BENEFICIOS E INCONVENIENTES

C. Niveles del Gobierno Electrónico

- E-Administración:** Concierte 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).





América Latina hoy. Avanza horizontalmente en la informatización del gobierno local y verticalmente ha alcanzado algunos desarrollos transaccionales a nivel nacional que ubican en la etapa intermedia de la E-Administración a los E-Servicios.

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.

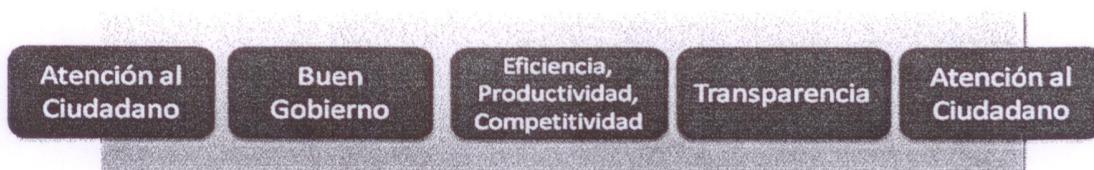


FIGURA 7 - PRINCIPALES ÁMBITOS DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

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.





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:
 - La libertad de ejecutar el programa, para cualquier propósito.
 - 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.
 - La libertad de redistribuir copias para que pueda ayudar a otros usuarios.
 - 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 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 simplificaría 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



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



implican la mejora de la gestión pública y la transparencia.

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**.

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”.





2.3. Brecha Digital

El rápido avance de las TIC, convierte la Brecha Digital en una línea divisoria móvil que crea desigualdades entre las personas, grupos, territorios e instituciones. Contrario a las demás brechas de geopolítica contemporánea: la de pobreza, la de salubridad, la de desarrollo; esta no responde a patrones constantes y estáticos; experimenta rápidas mutaciones de la mano de las transformaciones tecnológicas.

Consideramos que las mencionadas mutaciones, progresos, avances o simplemente cambios en las interfaces de las tecnologías digitales, generan un tipo de brecha que no sólo afecta a poblaciones consideradas típicamente vulnerables. En los últimos años hemos experimentado tan vertiginosos cambios, que quienes habían logrado adaptarse a la incorporación de los aparatos computacionales a su vida cotidiana, hoy no necesariamente hacen parte de los usuarios más avanzados o exitosos del giro hacia lo móvil, lo abierto y lo distribuido.

De esta manera, nos enfrentamos al reto de propiciar condiciones para la actualización digital permanente. Algunos han planteado que esto se logra por la combinación de ofrecer garantías de acceso (eAccesibilidad), entrenamiento y desarrollo de competencias y habilidades digitales (alfabetización digital) e Inclusión social de poblaciones geográficamente desfavorecidas.

Pero el reto radica en la iteración constante en dónde las condiciones de acceso, los saberes requeridos y las poblaciones excluidas cambian o se afectan con los cambios tecnológicos. De allí que consideramos importante retomar una serie de criterios, que si bien no fueron explícitamente planteados para los asuntos de la brecha digital, si encierran total pertinencia. Me refiriéndonos al compendio que recoge el informe para la Unesco del documento presentado por la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo 21, que plantea os pilares de la educación, a saber:

1. Aprender a consultar
2. Aprender a construir contenidos
3. Aprender a interactuar, colaborar y participar
4. Aprender a administrar una identidad digital

Los cuatro principios planteados por la Unesco se articulan en lo que el informe de base denominaba educación para toda la vida, lo que en la perspectiva del análisis aquí presentado representaría la actualización digital durante toda la vida.

Sobre estos principios se requiere desarrollar las siguientes habilidades:

1. Capacidad para realizar juicios de valor informados acerca de la información que se obtenga en línea, que se iguala al “arte del pensamiento crítico”, la llave para “hacer valoraciones equilibradas que distingan entre el contenido y su presentación”.
2. Destrezas de lectura y comprensión en un entorno de hipertexto dinámico y no secuencial.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



3. Destrezas en la construcción del conocimiento; es decir, construir un “conjunto de información fiable” proveniente de diversas fuentes, con la “capacidad de recoger y evaluar tanto el hecho como la opinión, de ser posible, sin sesgo”.
4. Gestión del “flujo de multimedia” utilizando filtros y agentes, creación de una “estrategia personal de información”, con selección de fuentes y mecanismos de distribución.
5. Concienciación acerca de la existencia de otras personas y una disponibilidad facilitada –a través de las redes– para contactar con ellas, debatir temas o pedir ayuda.
6. Capacidad para comprender un problema y seguir un conjunto de pasos para resolver esa necesidad de información.
7. Valoración de las herramientas del sistema como apoyo a los formatos tradicionales del contenido.
8. Precaución al juzgar la validez y exhaustividad del material accesible a través de los enlaces de hipertexto.
9. Habilidades de búsqueda, gestión y actualización de bases y repositorios de información relevantes para necesidades específicas
10. Desarrollar la capacidad para participar y construir de manera distribuida, descentralizada y colaborativa iniciativas en red en donde se articule lo presencial y lo digital

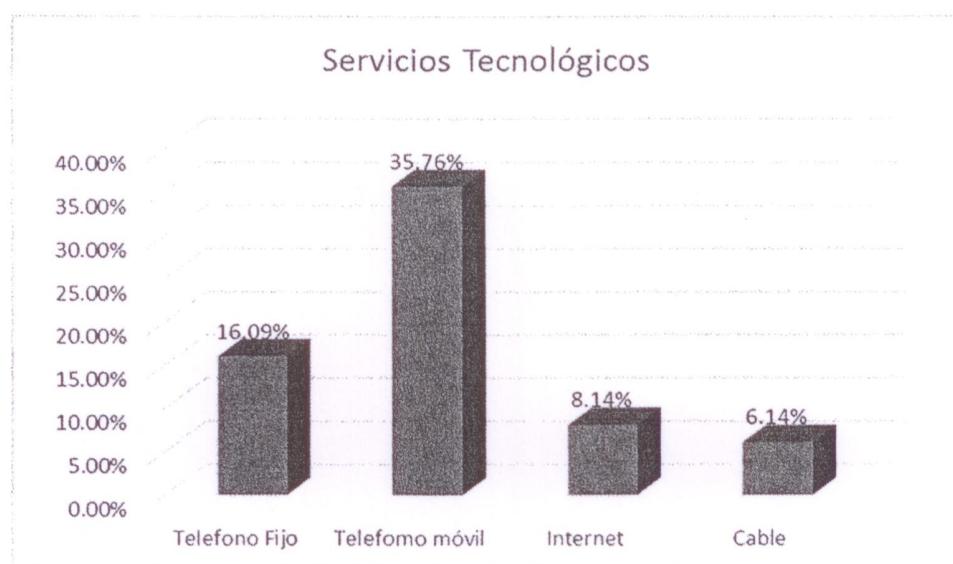
De acuerdo a los datos de la **Estadística de Telecomunicaciones del MTC 2013**, en El Callao el 16.09% disponen de teléfono fijo, el 35.76% cuentan con telefonía móvil, el 8.14% cuenta con conexión a internet y el 6.14% cuenta con conexión de Televisión por cable.

De acuerdo a: **Censo Nacional 2007: XI Población y VI de Vivienda; Encuesta Nacional de Hogares sobre Telecomunicaciones 2006 y 2010; y Estadística de Telecomunicaciones del MTC 2013**: 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	2013
Teléfono fijo	59,452	109,393	118,584	160,875
Telefonía Móvil (Celular)	82,230	136,199	209,648	357,629
Conexión a Internet	3,704	22,853	54,392	81,353
Conexión a TV. por cable	26,321	61,788	97,877	61,436
TOTAL DE HOGARES CENSADOS	168,235	216,252	242,701	*

SERVICIOS QUE POSEE EL HOGAR EN EL CALLAO





2.4. Resistencia al Cambio

Muchas de las discusiones sobre los impactos de la tecnología digital, se han concentrado en las implicaciones sobre el aparente incremento de la eficiencia en el sector público y la aún vigente exclusión de muchos ciudadanos. Menos atención han recibido los retos de apropiación por parte del funcionario-ciudadano y las implicaciones en los arreglos institucionales, que basan toda su estrategia en el cambio de responsabilidad institucional como factor clave de la implementación de la estrategia en Gobierno Electrónico o eGobierno.

El principal cambio no está asociado exclusivamente al cambio del paquete instrumental, referido al paso de la comunicación escrita y diferida a la comunicación digital en tiempo real; sino y sobre todo, al cambio del ecosistema institucional que obliga a la masificación en el uso de las TIC.

En primer lugar, del lado de la oferta aparece un nuevo dominio asociado a la entrega de servicios públicos y sociales a través de interfaces electrónicas, lo que no se reduce a la implementación de portales web, sino y sobre todo, al desarrollo de garantías para el acceso (e-acces), la capacidad de aprovisionamiento de nuevos servicios o de servicios previos ahora digitalizados (e-provision), la definición de política pública específica para los servicios del gobierno electrónico (e-governement) y como nuevo principio general, la capacidad de articular funciones y centros antes fragmentados para garantizar la realización de derechos, la concreción de las garantías y promesas de trasparencia (e-delivery).

Por el lado de la demanda, es decir frente a los portales de servicios web, tenemos la promesa de la profundización de la democracia, o al menos la toma de





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



decisiones más cercanas y oportunas a los requerimientos ciudadanos (e-democracy) y al mismo tiempo la creación de nuevas comunidades con renovadas capacidades de vigilancia e interpellación a la gestión pública (e-community).

Este ecosistema, inédito para los marcos jerarquizados y verticales de la gestión pública tradicional, supone nuevas demandas y capacidades a las que el funcionario-consumidor de tecnología debe enfrentarse y sobre lo cual es importante definir apuestas que apuntalen dicho proceso de transformación.

La Municipalidad Provincial del Callao ha formulado los siguientes objetivos a cumplir son:

- 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.
- 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

En cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM “Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico” la Municipalidad Provincial del Callao elabora dicho documento para el periodo 2015 - 2018, en el cual se contempla 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.

3.2. Marco Legal

Constitución Política del Perú

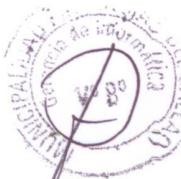
- Artículo 2, inciso 5, 6, y 8.
- Artículo 200, inciso 5.

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 Gerencial 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.
- Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 014-2013-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley N° 29904 Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.
- Resolución Ministerial N° 025-2013-PCM, Aprobación del Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

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.
- 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.
- Decreto Supremo N° 105-2012-PCM, Puesta en marcha de Firma Digital y modifica D.S. N° 052-2008-PCM Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.

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.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- 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 4º 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.
- 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 38º 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".





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM, modifica Directiva N° 001-20120-PCM/SGC Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, modifica Reglamento de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública aprobado con D.S. N° 072-2003-PCM.

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.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013- 2017

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".
- Resolución Ministerial N° 129-2012-PCM, Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2008 EDI Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución N° 129-2014/CNB-INDECOPI, aprueba Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 EDI Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2^a Edición". Reemplaza a NTP ISO/IEC 27001:2008.



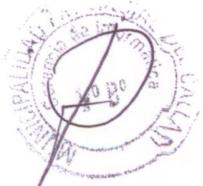


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



Delitos Informáticos

- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- Ley N° 30171, Ley que modifica la Ley N° 30096 Ley de Delitos Informáticos.
- Código Penal, artículo 154, Delito de violación a la intimidad.
- Código Penal, artículo 157, Uso indebido de archivos computarizados.





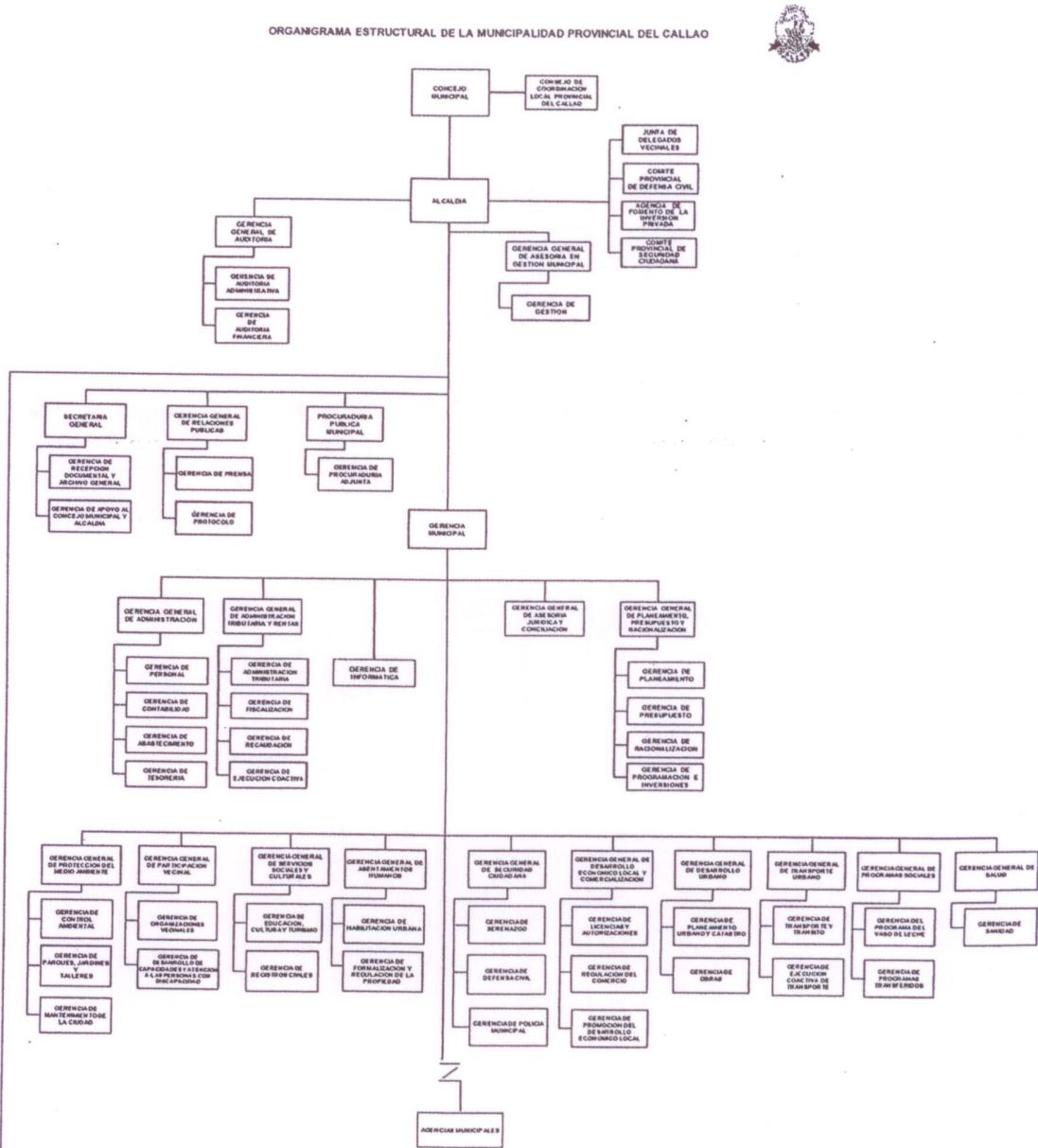
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



3.3. Estado de la Situación Actual

3.3.1. Estructura Organizativa

Con Ordenanza Municipal N° 017-2014 del 17 de julio de 2014, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial del Callao, estableciendo el siguiente Organigrama Estructural:





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



3.3.2. Cuadro Orgánico

Nº DE ORDEN	UNIDADES ORGÁNICAS	SIGLAS
A. ALTA DIRECCIÓN		
1.	CONCEJO MUNICIPAL	CM
2.	ALCALDÍA	AL
3.	GERENCIA MUNICIPAL	GM
B. ÓRGANOS AUXILIARES		
B.1. ÓRGANO DE CONTROL		
4.	GERENCIA GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA	GGAI
4.1	GERENCIA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	GGAI-GAA
4.2	GERENCIA DE AUDITORÍA FINANCIERA	GCAI-GAF
B.2. ÓRGANO DE DEFENSA JUDICIAL		
5.	PROCURADURÍA PÚBLICA MUNICIPAL	PPM
5.1	GERENCIA DE PROCURADURÍA ADJUNTA	PPM-GPA
B.3. ÓRGANOS DE ASESORÍA		
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
7.4	GERENCIA DE PROGRAMACIÓN E INVERSIONES	GGPPR-GPI
8.	GERENCIA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA Y CONCILIACIÓN	GGAJC
9.	GERENCIA GENERAL DE RELACIONES PÚBLICAS	GGRRPP
9.1	GERENCIA DE PRENSA	GGRRPP-GPRE
9.2	GERENCIA DE PROTOCOLO	GGRRPP-GPRO
B.4 ÓRGANOS DE APOYO		
10.	SECRETARIA 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





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- 12.3 GERENCIA DE RECAUDACIÓN
12.4 GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

GGATR-GR
GGATR-GEC

13. GERENCIA DE INFORMÁTICA

GI

C. ÓRGANOS DE LÍNEA

14. GERENCIA GENERAL DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
14.1 GERENCIA DE CONTROL AMBIENTAL
14.2 GERENCIA DE PARQUES, JARDINES Y TALLERES
15. GERENCIA GENERAL DE PARTICIPACIÓN VECINAL
15.1 GERENCIA DE ORGANIZACIONES VECINALES
15.2 GERENCIA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
16. GERENCIA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
16.1 GERENCIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO
16.2 GERENCIA DE REGISTROS CIVILES
16.3 GERENCIA DE SANIDAD
17. GERENCIA GENERAL DE ASENTAMIENTOS HUMANOS
17.1 GERENCIA DE HABILITACIÓN URBANA
17.2 GERENCIA DE FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LA PROPIEDAD
18. GERENCIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
18.1 GERENCIA DE SERENAZGO
18.2 GERENCIA DE DEFENSA CIVIL
18.3 GERENCIA DE POLICÍA MUNICIPAL
19. GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y COMERCIALIZACIÓN
19.1 GERENCIA DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES
19.2 GERENCIA DE REGULACIÓN DEL COMERCIO
19.3 GERENCIA DE PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL
20. GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO URBANO
20.1 GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO
20.2 GERENCIA DE OBRAS
20.3 GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD
21. GERENCIA GENERAL DE TRANSPORTE URBANO
21.1 GERENCIA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO
21.2 GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA DE TRANSPORTE
22. GERENCIA GENERAL DE PROGRAMAS SOCIALES
22.1 GERENCIA DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE
22.2 GERENCIA DE PROGRAMAS TRANSFERIDOS
23. GERENCIA GENERAL DE SALUD
23.1 GERENCIA DE SANIDAD

GGPMA
GGPMA-GCA
GGPMA-GPJT

GGPV
GGPV-GOV
GGPV-GDCAPD

GGSS
GGSS-GECT
GGSS-GRC
GGS-GS

GGAH
GGAH-GHU
GGAH-GFRP

GGSC
GGSC-GS
GGSC-GDC
GGSC-GPM

GGDELC
GGDELC-GLA
GGDELC-GRC
GGDELC-GPDEL

GGDU
GGDU-GPUC
GGDU-GO
GGDU-GMC

GGTU
GGTU-GTT
GGTU-GECT

GGPS
GGPS-GPVL
GGPS-GPT

GGS
GGS-GS

D. ÓRGANOS DESCONCENTRADOS

24. AGENCIAS MUNICIPALES

DCON-AM





E. ÓRGANOS DESCENTRALIZADOS

25. EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA DEL CALLAO S.A.
ESLIMP CALLAO S.A.

26. FONDO MUNICIPAL DE INVERSIONES DEL CALLAO S.A. FINVER CALLAO S.A.

27. CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CALLAO

DCEN-ESLIMP

DCEN-FINVER

DCEN-CMACC

Funciones de la Gerencia de Informática

En el artículo 87°, 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 88° 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





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



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.

- o) 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.

Funciones de la Gerencia General de Administración Tributaria y Rentas

Articulo 77º.- Son funciones de la Gerencia General de Administración Tributaria y Rentas:

Inciso g:

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

Articulo 91º.- Para el cumplimiento de sus funciones la Gerencia General de Relaciones Públicas cuenta con las siguientes dependencias:

- Gerencia de Prensa (Art. 93º 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 (Art.95º 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.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública su Reglamento:
 - Ley N° 29091, Modifica la Ley N° 27444
 - Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - Decreto Supremo N° 070-2013-PCM
 - Decreto Supremo N° 072-2003-PCM





Disposiciones Emitidas

Normas emitidas por la Entidad.

- Acuerdo de Concejo - 2009
- Acuerdo de Concejo - 2010
- Acuerdo de Concejo - 2011
- Acuerdo de Concejo - 2012
- Acuerdo de Concejo - 2013
- Acuerdo de Concejo - 2014
- Acuerdo de Concejo - 2015
- Decreto de Alcaldía - 2008
- Decreto de Alcaldía - 2009
- Decreto de Alcaldía - 2010
- Decreto de Alcaldía - 2011
- Decreto de Alcaldía - 2012
- Decreto de Alcaldía - 2013
- Decreto de Alcaldía - 2014
- Decreto de Alcaldía - 2015
- Ordenanza Municipal - 2001
- Ordenanza Municipal - 2004
- Ordenanza Municipal - 2005
- Ordenanza Municipal - 2006
- Ordenanza Municipal - 2007
- Ordenanza Municipal - 2008
- Ordenanza Municipal - 2009
- Ordenanza Municipal - 2010
- Ordenanza Municipal - 2011
- Ordenanza Municipal - 2012
- Ordenanza Municipal - 2013
- Ordenanza Municipal - 2014
- Ordenanza Municipal - 2015
- Publicación de Edicto - 2011
- Régimen de Aplicación de Sanciones (RAS)
- Resolución Comité Electoral - 2011
- Resolución de Alcaldía - 2009
- Resolución de Alcaldía - 2010
- Resolución de Alcaldía - 2011
- Resolución de Alcaldía - 2012
- Resolución de Alcaldía - 2013
- Resolución de Alcaldía - 2014
- Resolución de Alcaldía - 2015
- Resolución de Gerencia Municipal - 2010
- Resolución de Gerencia Municipal - 2011
- Resolución de Gerencia Municipal - 2012
- Resolución de Gerencia Municipal - 2013
- Resolución de Gerencia Municipal - 2014





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- Resolución de Gerencia Municipal - 2015
- Resolución Gerencial - 2012 - GGATR
- Resolución Gerencial - 2013 - GGATR
- Resolución Gerencial - 2014 - GGATR

Información Adicional

- Ley Nro. 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.
- Divorcio Municipal
- Solicitud de Acceso a la Información Pública.

Declaraciones Juradas

- Declaraciones Juradas 2011.
- Declaraciones Juradas 2014.

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.
- Resolución Ministerial N° 252-2013.

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).
 - Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Exclusivos del TUPA 2014
 - TUPA 2014
 - Formularios TUPA 2014
 - Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Planes y Políticas

Memoria Anual de la Municipalidad Provincial del Callao.

POI (Plan Operativo Institucional).

- Plan Operativo Institucional 2015.
- Evaluación del Plan Operativo Institucional.
- Plan Operativo Institucional 2014.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- Plan Operativo Institucional 2013.
- Plan Operativo Institucional 2012.
- Plan Operativo Institucional 2011.
- Plan Operativo Institucional 2010.
- Indicadores de Desempeño 2011.
- Plan de Desarrollo Municipal Concertado 2011 – 2021 de la Municipalidad Provincial del Callao.
- Evaluación del Plan de Desarrollo Institucional 2010 – 2014
- Evaluación POI al 1er. Semestre 2012
- Plan de Desarrollo Institucional 2010 – 2014.
- Metas Físicas POI 2011.
- Consolidación Anual de Metas Físicas 2009.
- Ejecución Anual de Metas Físicas 2009.
- Evaluación Anual del POI – 2009.

Plan de Desarrollo Regional Concertado).

- Plan de Desarrollo Concertado de la Región Callao 2003 – 2011.

Información Adicional.

- Plan de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y Personas con Movilidad Reducida de la Municipalidad Provincial del Callao.
- Memoria Anual de la Municipalidad Provincial del Callao.
- Informe Estadístico Municipal.
- Plan de Desarrollo Urbano de la Provincia Constitucional del Callao.

Recomendaciones de Auditoría.

- Recomendaciones de Auditoría.

C. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

Información Presupuestal Histórica

Exhibición de Cuadro Presupuestal a Detalle del PIA, PIM y Ejecución Presupuestal, del 2015, 2014 y años anteriores

D. PROYECTOS DE INVERSIÓN

Proyectos de Inversión Pública del 2009 al 2015

E. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presupuesto Participativo.

- Presupuesto Participativo 2015.
 - Presupuesto Participativo 2014.
 - Presupuesto Participativo 2013.
 - Presupuesto Participativo 2012.
 - Presupuesto Participativo 2011.
- Audiencias Públicas.
- Audiencia Pública 2012.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- Audiencia Pública 2013.
Información Adicional.
- Normas – Concejo de Coordinación Local Provincial.
- Concejo de Coordinación Local Provincial.

F. INFORMACIÓN DE PERSONAL

Cuadro de búsqueda del personal contratado bajo cualquier modalidad.

G. INFORMACIÓN DE CONTRATACIONES

Procesos de selección para contratación de bienes, servicios y obras.
Exoneraciones aprobadas.
Ordenes de Servicio
Gastos de viáticos y pasajes
Gastos de telefonía.
Uso de vehículos.
Gastos por Publicidad.

H. ACTIVIDADES OFICIALES

- Actividades Oficiales 2014.
- Actividades Oficiales 2012.
- Actividades Oficiales 2010.
- Actividades Oficiales 2011.

I. INFORMACIÓN ADICIONAL

- Comunicados.
- Notas de Prensa.
 - Agenda Sesión de Concejo 2014.
 - Agenda Sesión de Concejo 2013.
 - Agenda Sesión de Concejo 2012.

Formato de Solicitud de Acceso a la Información.

- Solicitud de Información.

Información Adicional.

- Lista de Precios de los servicios cuya Prestación no es Exclusiva
- Zonificación Marzo 2010.

J. INFOOBRAS OBRAS PÚBLICAS

Obras de la Municipalidad Provincial del Callao.

- Por Estado y Modalidad.
- Por Ubicación Geográfica de la Entidad.
- Por Representantes de la Obra.
- Búsqueda Directa de la Obra.





3.3.4. Infraestructura de Telecomunicaciones

a. Servidores

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

CONSOLIDADO DE SERVIDORES FÍSICOS DEL DATA CENTER

MPC - INVENTARIO SERVIDORES 2015

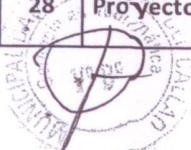
#	Servidor/Servicios	Nombre	Marca	Modelo	Sistema Operativo	Virtuales
1	Correo Electrónico	mail.municipalidaddelcallao.gob.pe	HP	PROLIANT DL380 G6	Zimbra Server	
2	Firewall I	Control 1.1	HP	PROLIANT DL385 G1	Centos + Squid	
3	Firewall II	Control 1.2	HP	PROLIANT DL385 G1	ENDIAN Firewall	
4	Fuera de Uso	---	HP	PROLIANT DL385 G1	---	
5	Fuera de Uso		HP	PROLIANT DL585 G1	---	
6	SERVIDOR DE SOPORTE TÉCNICO	SOPORTE	HP	PROLIANT DL585 G1	Windows 2008 Server	
7	BASE DE DATOS	FDBSERVER	HP	PROLIANT DL385 G5	Windows 2008 Server	
8	Fuera de Uso	---	HP	PROLIANT DL145 G2	---	
9	Controlador de Dominio	PROVINCIAL	HP	PROLIANT DL360 G5	Windows 2012 Server	
10	Fuera de Uso	---	HP	PROLIANT ML350 G5	---	
11	STORAGE	STORAGE	HP	STORAGE WORKS MSA20	---	
12	CENTRAL TELEFÓNICA	ASTERISK	IBM	X3400M2	Linux	
13	VIRTUALIZACIÓN	EXSI 5.5	HP	PROLIANT DL360 G7	EXSI 5.1	29.- Servidor SIGE 30.- Servidor de Telebanking y SPIJ



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



14	---	---	COMPATIBLE	COMPATIBLE	---	
15	VIRTUALIZACIÓN	EXSI 5.8	HP	PROLIANT DL360 G7	EXSI 5.1	31.- Consola ERA Antivirus
16	STORAGE NAS	STORAGE 1.33	LACIE	LACIE5BIG	Windows Storage Server 2008	
17	STORAGE NAS	STORAGE II	LACIE	LACIE5BIG	Windows Storage Server 2008	
18	---	---	COMPATIBLE	COMPATIBLE	---	
19	---	---	COMPATIBLE	COMPATIBLE	---	
20	---	---	COMPATIBLE	COMPATIBLE	---	
21	VIDEOCÁMARAS	SERVER001	APPLIANCE	APPLIANCE	Windows XP	
22	VIDEOCÁMARAS	SERVER002	APPLIANCE	APPLIANCE	Windows XP	
23	VIDEOCÁMARAS	SERVER003	APPLIANCE	APPLIANCE	Windows XP	
24	Virtualización	Virtual 5.100	HP	HP Proliant DL380p G8	Exsi 5.1	33.- Servidor Propalms1 34.- Servidor Propalms 2 35.- Servidor OnerGate 36.- Servidor SIAF Consulta
25	Virtualización	Virtual 5.102	HP	HP Proliant DL380p G8	Exsi 5.1	37.- Servidor Tribu
26	Virtualización	Virtual 5.2	HP	HP Proliant DL380p G8	Exsi 5.1	38.- Servidor SIAF32 39.- Servidor SPARK 40.- Servidor LAN SUPPORT
27	Virtualización	Virtual 5.103	HP	HP Proliant DL380p G8	Exsi 5.1	41.- Servidor DNS Local 42.- Servidor WEB
28	Proyecto SIAF 2015	SIAF 2015	HP	HP Proliant ML110 G7	Windows 2008 Server	



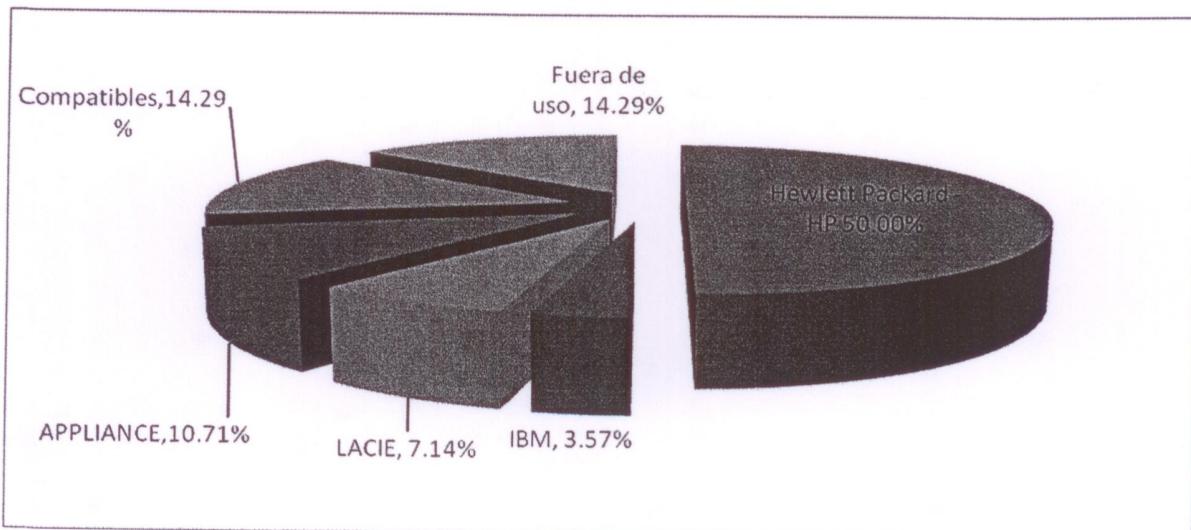


- El **56,53% (13)** de los servidores físicos tienen instalado la plataforma **Windows** (Software Privativo) requiere realizar el licenciamiento, el **43,47% (10)** tienen instalado plataformas **Linux y EXSI**, en ambos casos no requieren de licenciamiento.
- De acuerdo al inventario de servidores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

SERVIDORES DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS

ITEM	MARCA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Hewlett Packard - HP	14	50.00%
2	IBM	1	3.57%
3	LACIE	2	7.14%
4	APPLIANCE	3	10.71%
5	Compatibles	4	14.29%
6	Fuera de uso	4	14.29%
TOTAL :		28	100.00%

Distribución de Servidores Físicos



- El **50% (14)** de servidores corresponde a la marca **HP (Hewlett Packard)**, el **3.57% (01)** representa a la marca **IBM**, el **7.14% (02)** representa a la marca **LACIE**, el **10.71% (03)** servidores del tipo **Appliance**, el **14.29% (04)** realizan la **función de servidores en computadoras compatibles**, y se tiene el **14.29% (04)** de servidores fuera de uso.
- En el Cuadro 8, se detalle el equipamiento de servidores virtuales, que dispone el Data Center del Municipio.





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 GESTIÓN 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.
 - **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.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- 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.





- **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

CONSOLIDADO DE COMPUTADORAS PERSONALES SEGÚN INVENTARIO

OFICINA ò UNIDAD ORGÁNICA	CANTIDAD DE EQUIPOS
ALCALDIA	0
Sala de Directorio de Alcaldía	2
Recepción de Alcaldía	2
Despacho de Alcalde	1
SECRETARIA GENERAL	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
GERENCIA GENERAL DE ASESORIA EN GESTION MUNICIPAL	2
GERENCIA GENERAL AUDITORIA INTERNA	10
GERENCIA GENERAL RELACIONES PÚBLICAS	1
Gerencia de Prensa	3
Gerencia de Protocolo	3
GERENCIA MUNICIPAL	8
Procuraduría Publica Municipal	6
Gerencia de Informática	20
GERENCIA GENERAL ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	6
Gerencia de Tesorería	17
Gerencia de Contabilidad	15
Gerencia de Personal	13
Gerencia de Abastecimiento	20
Control Patrimonial	7
GERENCIA GENERAL ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS	10
Gerencia de Fiscalización	8





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



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

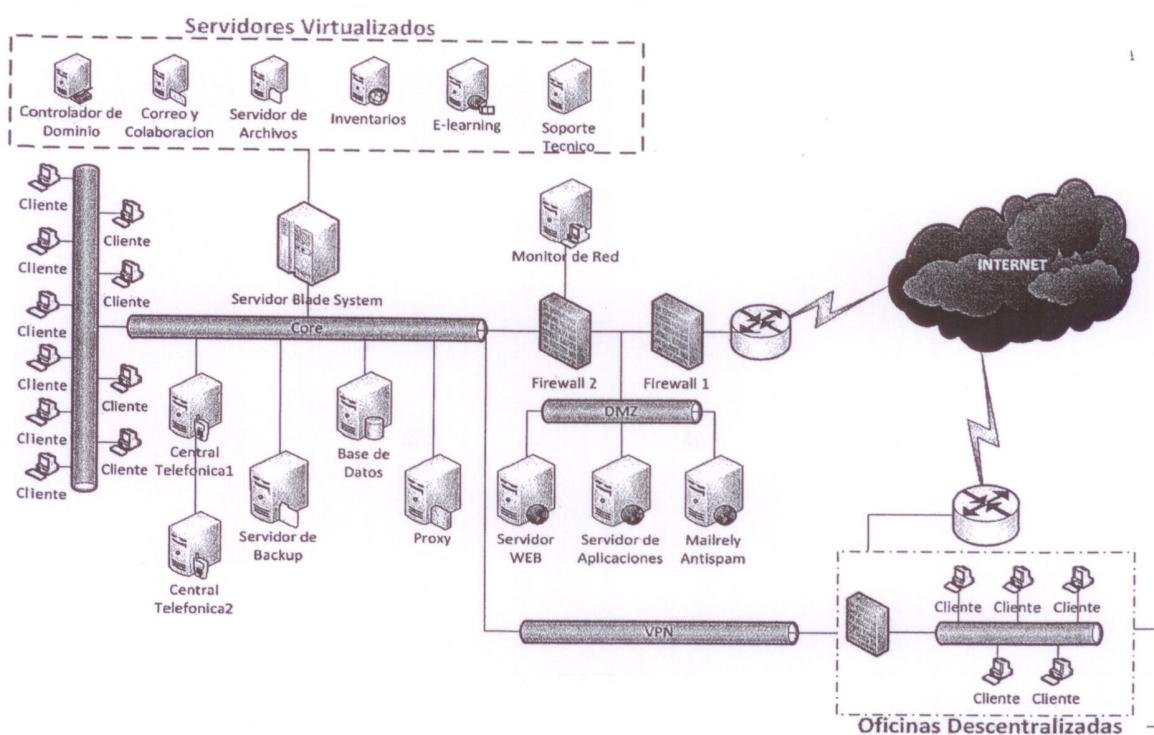




3.3.5. Conectividad y uso de las TIC en la Municipalidad Provincial del Callao

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

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
- Proxy – caché, permite administrar y controlar el acceso a Internet de los usuarios del Municipio.
- Filtro de contenido, integrado al Servidor Proxy.





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.





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		
APOYO ADMINISTRATIVO		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Secretaria	1
2	Recepcionista	1
3	Administrador Centro de Cómputo	1
DESARROLLO DE SISTEMAS y APLICACIONES		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Analista	1
2	Programadores	4
SOPORTE TÉCNICO		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Especialista en Hardware y Redes	1
2	Soporte Técnico Especializado	2
3	Soporte Técnico Operativo	4
4	Soporte Técnico Periférico	2
REDES, COMUNICACIONES, BASE DE DATOS		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Administración de Redes y Comunicaciones	2
2	Administración de Base de Datos y Aplicaciones Web	1
PORTALES WEB		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Desarrollador	2
TELEFONIA		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Telefonía	1
TECNOLOGÍA Y GESTIÓN INFORMÁTICA		
Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Especialista en Tecnología y Gestión Informática	1





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, información de adquisiciones, entre otros.

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.
- Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente.
- Tributos Municipales.
- Licencia de Funcionamiento.
- Licencia de Edificación.
- 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.
- Proyecto Emprendedurismo Social y Ecogestión de Residuos Urbanos – RESSOC.

Procesos internos: La Municipalidad Provincial de Callao cuenta con los siguientes sistemas:

- Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA.
- Sistema de Trámite Documentario.
- Sistema de Control de Asistencia de Personal – Tempus.
- Sistema de Rentas.
- Sistema de Licencia de Funcionamiento.
- Sistemas de Tesorería.
- Sistema SIAF.
- 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.

3.5. Visión Institucional

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

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 adeguen a la naturaleza del trámite o comunicación de que se trate.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



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, aun contando con directivas de licenciamiento.
3	Desconocimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones por la mayor parte del personal interno de la Institución.
4	Escasos programas de capacitación al personal de informática de la Municipalidad.
5	Red de comunicaciones interna sin capacidad para la velocidad de transferencia y volumen de transacciones actual.
6	No contar con un Data Center de contingencia que garantice una mayor disponibilidad y operatividad de los sistemas de información.
7	Uso de aplicativos con información vulnerable, por base de datos de bajo nivel de seguridad.

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	Política de apoyo de la alta dirección en Tecnología Informática.

Nº	AMENAZAS
1	Incremento de Ciberataques extranjeros a portales gubernamentales.
2	Incremento de Botnets (Robots en Red) para uso de envío masivo de correo basura y virus, así como para espionaje de data de entidades públicas y privadas.
3	Local municipal ubicado en zona potencialmente vulnerable a desastres naturales o atentados provocados por vandalismo delincuencial.

Nº	OPORTUNIDADES
1	Auge del desarrollo tecnológico, facilitando el procesamiento y la transmisión de la información, así como la inclusión de nuevos dispositivos conectados a través de Internet (Smartphones, tablets, consolas, smart tv, geoposicionadores, etc.).
2	Aparición del Ciberespacio, considerado como el Quinto Dominio, después de la Tierra, el Mar, el Aire y el Espacio.
3	Posibilidad de uso del Cloud Computing (Computación en la Nube) para procesos en Internet.
4	Incremento de soluciones de alta tecnología desarrollados en software no licenciado y gratuito o de bajo costo.
5	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.
6	Múltiples organismos de cooperación internacional, con líneas de apoyo en la incorporación a la tecnología de la información.

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.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- a. **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.
- b. **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 pre requisito para cumplir con las metas proyectadas de la Municipalidad.
- c. **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.

- d. **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.
- e. **Gobierno Electrónico enmarcado dentro de la Política Pública:** El desarrollo 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.
- **Ánalysis 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.
- 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's

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's:

- 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
- Estandarización y 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.

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



Si lo público se asume como un sistema abierto, el Estado se suma a un conjunto de actores que influyen y le dan forma a las llamadas agendas de interés social. El cambio asociado a la interacción por medios digitales de ese conjunto de actores de influencia supone que, la preponderancia de la oferta institucional, definida por los intereses de gobierno, debe ceder o al menos desarrollar la capacidad de integrar



las demandas del conjunto de actores que configuran lo público de manera corresponsable.

Las primeras etapas de incorporación de las tecnologías digitales en temas públicos fue dada a través de un conjunto de plataformas donde las instituciones estatales, que en la medida que ajustaban costos, procesos y procedimientos; podían ofrecer prestaciones y servicios públicos de manera más eficaz. Esto creó un patrón en donde la oferta definía las prioridades y los medios de la interacción digital.

El cambio requerido de la orientación centrada en la oferta, a la capacidad de integración de las demandas, supone la articulación o creación de comunidades en red, en dónde el Estado es uno de los nodos de interacción, pero no necesariamente el centro o productor de la misma.

En la medida que las entidades oficiales desarrollen la capacidad y las plataformas de observancia o escucha de las interacciones de los actores sociales relevantes a cada tipo de política o programa, más precisa, pertinente y oportuna será su respuesta a las necesidades y demandas de dichos actores.

Este proceso de escucha e integración de las demandas ciudadanas también se puede realizar de manera colaborativa y distribuida de modo que las acciones y capacidades de la sociedad para observarse a sí misma, redunde en la capacidad institucional de avanzar en las agendas públicas.

Internet y los dispositivos móviles constituyen herramientas tecnológicas importantes para ampliar la cobertura de los servicios públicos del Estado implementando servicios en línea basados en las nuevas tendencias tecnológicas de acceso a con que cuentan los usuarios.

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.
- Implementar la opción de pago del Impuesto Predial a través de medios virtuales.



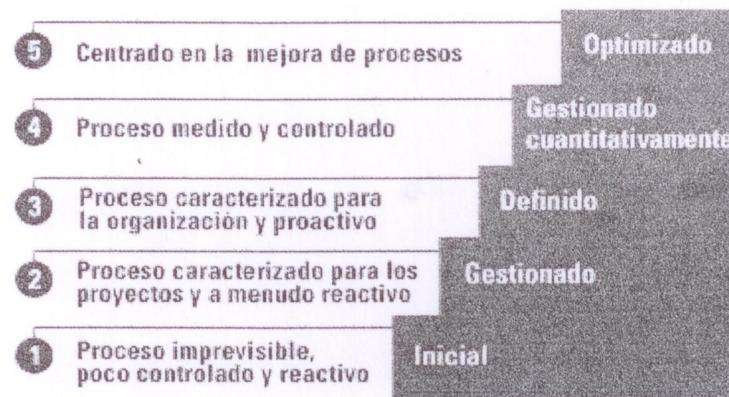


- j. Implementar el sistema en línea para la emisión de licencias de funcionamiento o proceder a la aplicación de la metodología de simplificación administrativa.

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.



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 trabajos redundantes.
- 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.

- **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



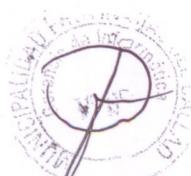
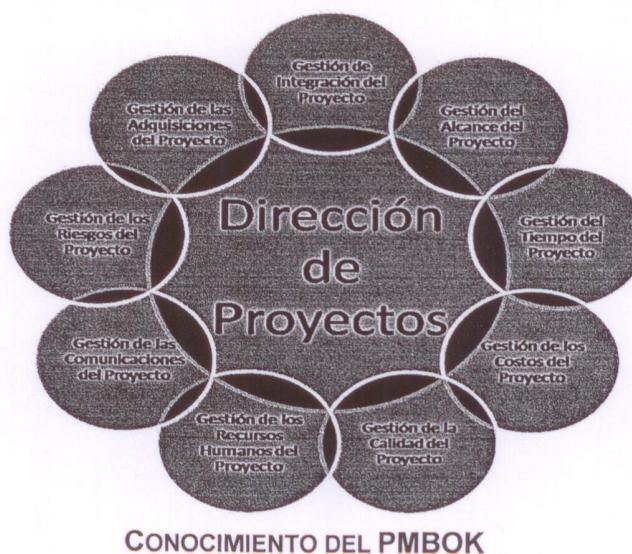


de proyectos. Todos los programas educativos y certificaciones brindadas por el PMI están estrechamente relacionados con el PMBOK.

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
8. **Riesgos.** Planeamiento e identificación de riesgos, Análisis de riesgos (cuantitativa y cualitativa), 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.





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.
- 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.





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE INFORMATICA



- 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° 129-2014/CNB-INDECOPI, aprueba Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2014 EDI. Tecnología de la Información, Técnicas de Seguridad Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2º Edición, reemplaza a NTP ISO/IEC 27001:2008.

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



MATRIZ DE RECURSOS
Objetivo 1

ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
	Recurso Humano: A. Un Analista/Programador en Aplicaciones Web B. Un Webmaster	A. No se cuenta B. No se cuenta S/. 84,000
1.1. Implementar el Sistema de Administración Tributaria y Rentas en entorno Web.	Software: A. Software propietario. B. Base de Datos, Sistema Operativo y Lenguaje de Programación basado en Software no Licenciado (Software Libre) C. 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 S/. 600,000
1.2. Renovar e Implementar el Sistema de Gestión Municipal 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 S/. 2'000,000.00
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 S/. 12,000,00





ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
	Recurso Humano: A. Un Analista/Programador en Aplicaciones Web B. Un Webmaster	A. Se cuenta B. Se cuenta
1.4. Implementar el Servicio de Comercio Electrónico – Pasarela de Pagos.	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	A. Se cuenta B. Se cuenta C. No cuenta S/. 6,000.00
1.5. Formular normas de Seguridad Informática y Administración de Software Legal	Gestiones Administrativas: A. Contrato de Afiliación	S/. 2,000.00
1.6. 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 Seguridad Informática e Información	A. No se cuenta S/. 18,000.00
	Recurso Humano: A. Un Especialista en Gestión de Tecnología de Información	A. No se cuenta S/. 14,000.00
		TOTAL: S/. 2,736,000.00

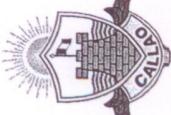




MATRIZ DE RECURSOS
Objetivos 2

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	A. No se cuenta 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.	A. No se cuenta 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 4GB de Memoria RAM, Procesador de 04 Núcleos	A. Se cuenta A. No se cuenta S/. 187,500.00
	TOTAL:	S/. 199,500.00





MATRIZ DE RECURSOS
Objetivos 3

ACTIVIDADES	RECURSOS	INVERSIÓN Aprox.
3.1. Actualización permanente del Portal Web de la Municipalidad.	<p>Recurso Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Un Analista en Aplicaciones Web B. Un Webmaster <p>Hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Un Servidor <p>Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 	<p>A. Se cuenta</p> <p>B. Se cuenta</p> <p>A. Se cuenta</p>
3.2. Utilizar las redes sociales para promocionar las actividades y los proyectos de inversión pública.	<p>Recurso Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Un digitador para ingresar la Información <p>Hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Un Ordenador B. Un acceso a Internet <p>Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Navegador Web 	<p>A. Se cuenta</p> <p>A. Se cuenta</p> <p>B. Se cuenta</p> <p>A. Se cuenta</p>





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 Vídeo 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
	TOTAL:	S/. 9'580,139.00





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	A. No se cuenta S/. 4,000.00
	Recurso Humano: A. Un especialista en Soluciones de Plataformas de E-learning B. Un Webmaster	A. No se cuenta B. Se cuenta S/. 35,000.00
5.2. Implementar el Aula Virtual para la capacitación del personal de la Municipalidad.	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)	A. Se cuenta B. Se cuenta S/. 39,000.00



MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN
Objetivos 1

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)											
		2015			2016			2017			2018		
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.1. Implementar el Sistema de Administración Tributaria y Rentas en entorno Web.	Asignado por el Gerente de Informática												
1.2 Renovación e implementación de Sistemas de Gestión Municipal para el mejoramiento y modernización en la prestación del Servicio de atención al usuario 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. Formular normas de Seguridad Informática y Administración de Software Legal.	Asignado por el Gerente de Informática												
1.6. 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												



MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN
Objetivos 2

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)											
		2015				2016				2017			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Organizar charlas informativas dirigidas a los usuarios de la ciudad basados en el uso de las tecnologías de información y las telecomunicaciones.	Asignado por el Gerente de Informática												
Desarrollar programas de acción del Gobierno Electrónico Ciudadano de la Provincial del Callao.	Asignado por el Gerente de Informática												
Instalar Cabinas Públicas para el servicio del ciudadano a fin de su acceso a la información y a la Municipalidad.	Asignado por el Gerente de Informática												



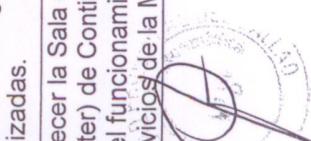
MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN
Objetivos 3

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)										
		2015			2016			2017			2018	
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T
lización permanente del Portal Municipalidad.	Asignado por el Gerente de Informática											
rar las redes sociales para dar las actividades y los de inversión pública.	Asignado por el Gerente de Informática											



MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN
Objetivos 4

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)											
		2015				2016				2017			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
llenar y aprobar el Plan de n del parque informático y las políticas de licenciamiento e.	Asignado por el Gerente de Informática												
mentar la renovación de formáticos, redes y licaciones de la Municipalidad en el plan.	Asignado por el Gerente de Informática												
mentar la política de ento de software en la dad, previstos en el plan.	Asignado por el Gerente de Informática												
mentar la capacitación al le Informática en las as de la Información de la dad, previstos en el plan.	Asignado por el Gerente de Informática												
ecer el Sistema de Video en la Provincia Constitucional	Asignado por el Gerente de Informática												
ecer la Interconexión a con las agencias izadas.	Asignado por el Gerente de Informática												
ecer la Sala de Servidores ter) de Contingencia para el funcionamiento permanente vicios de la Municipalidad.	Asignado por el Gerente de Informática												



MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN
Objetivos 5

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA (T=Trimestre)											
		2015			2016			2017			2018		
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Desarrollar programas de especializada en materia de Información y conociones para el personal de la ad.	Asignado por el Gerente de Informática												
Implementar el Aula Virtual para la formación del personal de la ad.	Asignado por el Gerente de Informática												





3.17. Seguimiento y Evaluación



PEGE 2015 - 2018

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADOR (Por trimestre)
1	1.1	<ul style="list-style-type: none">- Número de atenciones realizadas.- Número de consultas realizadas.- Porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo establecido.
	1.2	<ul style="list-style-type: none">- Porcentaje de mejoramiento de atención al usuario o contribuyente.
	1.3	<ul style="list-style-type: none">- Número de consultas o reclamos recibidos y atendidos.- Porcentaje de consultas o reclamos recibidos y atendidos en cada trimestre.
	1.4	<ul style="list-style-type: none">- Número de pagos realizados por medio electrónico.- Número de Comprobantes Electrónicos emitidos electrónicamente.
	1.5	<ul style="list-style-type: none">- Porcentaje de cumplimiento de renovación.- Porcentaje de licencias de software legal implementados.
	1.6	<ul style="list-style-type: none">- Número de veces en la aplicación de la norma.
	1.7	<ul style="list-style-type: none">- Número de veces en aplicar el Plan de Contingencia.
2	2.1	<ul style="list-style-type: none">- Número de Charlas Informativas realizados- Perfil de los Asistentes.- Número de asistentes.- Asistentes con conocimiento de las TIC.
	2.2	<ul style="list-style-type: none">- Número de Programas de Gobierno Electrónico realizados.- Número de asistentes.- Perfil de los Asistentes.- Asistentes con conocimiento de Gobierno Electrónico.
	2.3	<ul style="list-style-type: none">- Número de cabinas implementadas.- Promedio de asistentes.
3	3.1	<ul style="list-style-type: none">- Número de publicaciones y actualizaciones en el Portal del Municipio.- Medición promedio de visitas por trimestre.- Tipo de acceso o medio utilizado
	3.2	<ul style="list-style-type: none">- 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
GERENCIA DE INFORMATICA



PEGE 2015 - 2018

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADOR (Por trimestre)
4	4.1	<ul style="list-style-type: none">- Opinión de la Alta Gerencia.- Opinión de otros Organismos del Estado.
	4.2	<ul style="list-style-type: none">- Número de equipos informáticos, redes y telecomunicaciones implementados y reemplazados.
	4.3	<ul style="list-style-type: none">- Tipo de licenciamiento adoptado.- Número de Licenciamiento de Software.
	4.4	<ul style="list-style-type: none">- Número de Personal de Informática capacitado.- Escala de rendimiento.- Personal de Informática Certificado.
	4.5	<ul style="list-style-type: none">- Números de incidentes registrados y atendidos.- Número de cámaras instaladas.
	4.6	<ul style="list-style-type: none">- Número de atenciones realizadas en las oficinas descentralizadas.- Total recaudado.
	4.7	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Número de Programas de Capacitación realizados.- Número de asistentes.- Asistentes con conocimiento de las TIC.
	5.2	<ul style="list-style-type: none">- Número de participantes registrados.- Promedio de horas que asisten los participantes.- Nivel de lo aprendido.- Número de capacitaciones ejecutadas.





4. Conclusiones

- Para el 2025 la población proyectada en la Provincia Constitucional del Callao será de 1'151,000 habitantes, siendo un gran reto para la Municipalidad prepararse tecnológicamente para atender la demanda de servicios en línea a través de internet, potenciando sus capacidades con personal altamente calificado y con infraestructura tecnológica de última generación.
- El programa de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial del Callao está orientado a propiciar estrategias de comunicación que permitan informar y socializar las implicaciones y la importancia de la circulación de información pública, sus circuitos y resguardo; pero y sobre todo, las posibilidades del uso inteligente y productivo para un beneficio más amplio, a partir de actividades de sensibilización y práctica; para llevar al ciudadano más allá que al solo control y observación sobre transacciones digitales: pago de impuestos, servicios públicos y sociales, entre otros.
- El programa está dirigido a reconocer la importancia de la interacción en redes sociales mediadas digitalmente, para ir más allá de la lectura en términos cuantitativos que determinan una audiencia potencial, hacia una interacción que se maneje como fuente de aprendizaje y enseñanza, a partir de la identificación de los focos y las prioridades de conversación que despliegan los ciudadanos y funcionarios sobre ámbitos de interés público.
- El programa está dirigido a profundizar la descentralización de las acciones de diagnóstico, monitoreo y evaluación de asuntos de alta relevancia social que pueden ser asumidos, corresponsable y creativamente de manera más eficiente, por grupos de actores sociales y ciudadanos actuando colaborativamente en red.
- El programa está dirigido al reconocimiento de los espacios en donde el Estado y los ciudadanos pueden hacer de la interacción digital y la toma de decisiones en tiempo real, un recurso importante para la profundización de los escenarios de democracia directa tan demandados en las sociedades contemporáneas.
- El programa busca ofrecer planos diferenciales de interacción de modo que temas sensibles puedan ser tratados con la reserva necesaria: para el caso los asuntos relacionados con abuso de menores, abuso sexual, intimidaciones en razón a creencia, ideología, religión u orientación sexual. Es decir, se busca llevar el enfoque diferencial a la interacción digital, apoyando el logro de los objetivos de inclusión que se priorizan actualmente.
- El programa implica varias etapas de desarrollo de capacidades: En primer lugar, es necesario normalizar las formas de sistematización y recuperación de los datos, con prioridad especial sobre la cadena de flujos que definen la respuesta a problemáticas ciudadanas de alta sensibilidad. En segundo lugar, promover la creación de una masa crítica de desarrolladores alrededor de la información así dispuesta. En tercer lugar, estimular la creación de comunidades de apropiación y desarrollo de usos sociales para la información representada por interfaces inteligentes.
- El programa está dirigido a la descentralización en la creación o suministro de servicios u ofertas sociales para comunidades específicas, a través del estímulo de comunidades en línea de apoyo, con intereses y capacidades distribuidas que se pueden articular de forma virtuosa en prácticas de acción digital ciudadana.





- El programa está dirigido a la incorporación de la mediación digital como práctica relevante para los funcionarios a través de una evaluación de los niveles de aceptación y reconocimiento de las contribuciones de la interacción digital con los ciudadanos y entre los niveles de la función pública.
- El programa está dirigido a ampliar el alcance de los programas de alfabetización digital, a través de los centros con mayores capacidades instaladas en recursos para la formación práctica y aplicada.
- Desarrollar un programa de sensibilización y apropiación crítica del fenómeno de las interfaces para la creación o la vinculación a redes sociales como vehículo de filiación, acción colectiva y expresión social en las sociedades digitales.

