

0259



RESOLUCIÓN EJECUTIVA REGIONAL

N° 0259 - 2018- GRA-GR/p.

Huaraz,



VISTOS:

MEMORANDUM N° 139-2018-GRA/GRAJ de fecha 11 de abril del 2018, informe N° 00064-2018-GRA/GRPPAT/SGDITI-UTI de fecha 13 de marzo del 2018 y el **PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO - PEGE 2018 - 2019**, elaborado por la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Tecnología de la Información, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 191° de la Constitución Política del Estado los Gobiernos Regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia y el artículo 192 establece que promueven el desarrollo y la economía regional, fomentan las inversiones, actividades y servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y locales de desarrollo.

Que, el artículo 4° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867 establece que los gobiernos regionales tienen por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible de acuerdo con los planes de desarrollo y programas nacionales, regionales y locales.

Que, mediante la Ley N° 27658 – **Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la Finalidad fundamental es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos y con mayor participación del ciudadano;

Que, mediante la Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública, cuyo objetivo es establecer las medidas que permitan a la administración pública la contratación de licencias de software y servicios informáticos en condiciones de neutralidad, vigencia tecnológica, libre concurrencia y trato justo e igualitario de proveedores;

Que, mediante INFORME N° 00064-2018-GRA/GRPPAT/SGITI-UTI, de fecha 04 de abril del 2018, emitido por el Director de la unidad de Tecnología de la información, quien luego de un análisis de la situación actual llego a las siguientes conclusiones:

- La Unidad de Tecnología de la información – UTI, cuenta ahora con el documento de gestión Plan Estratégico de Gobierno Electrónico – PEGE

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

04 JUN. 2018

MARCELINO P. GUTIERREZ CASTILLO
FEDATARIO



- La a probación del presente documento de gestión (PEGE), es de suma importancia debido a que permitirá alinear los objetivos del PEI y el PETI así como ayudar a brindar el soporte tecnológico necesario en beneficio de la Región Ancash, así como permitir que la administración pública sea ágil y fluida.
- Por lo descrito en el punto 2. Situación Actual, es de suma importancia realizar la aprobación del presente PEGE para el Gobierno Regional de Ancash, de manera que también sea de conocimiento y se apliquen en las diferentes Dependencias y Unidades Orgánicas del Gobierno Regional de Ancash;

Que, la Gerencia Regional de Asesoría Jurídica del Gobierno Regional de Ancash mediante el MEMORANDUM N° 139-2018-GRA/ORAJ de fecha 11 de abril del 2018, coincide con la opinión del área usuaria y sugiere la aprobación del referido Plan ya que ello permitirá alinear los objetivos y así brindar del PEI y el PETI, asimismo brindar soporte tecnológico para el Gobierno Regional de Ancash.

En ejercicio de las facultades conferidas por la Constitución Política del Perú, la Ley 27783 - Ley de Bases de la Descentralización, la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO – PEGE 2018-2019.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Poner en conocimiento de las instancias competentes el contenido de la presente resolución y el plan que se aprueba.

ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados con arreglo a ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



[Firma manuscrita]
 ANDRÉS SAMARRA ALOR
 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH (P)



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

MARCELO P. GUTIÉRREZ CASTILLO
 FEDATARIO



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

GERENCIA REGIONAL DE
PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL

SUB GERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN



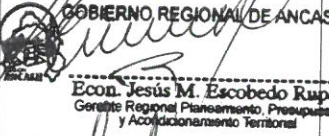
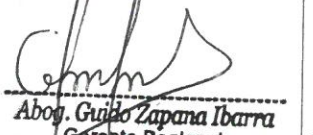
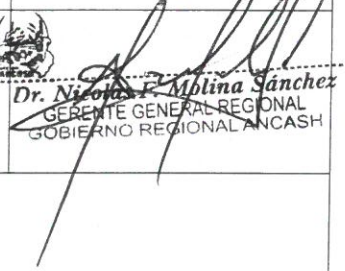
UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO
ELECTRÓNICO

PEGE

2018 – 2019



CODIGO:		GOBIERNO REGIONAL ANCASH / GRPPAT/ SGDITI – UTI 02 – 2018	
VERSION: 01		FIRMA	
ELABORADO	Ing. Pedro Vergara Ochoa		
POR :	Director Unidad de Tecnología de la Información.	ING. PEDRO VERGARA OCHOA Dirección Unidad Tecnología de la Información Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Tecnología de la Información	
REVISADO	Econ. Gustavo Juan Romero Gómez		
POR :	Sub Gerente de Desarrollo Institucional y Tecnología de la Información.		
	Econ. Jesús Milton Escobedo Rupay	Econ. Jesús M. Escobedo Rupay Gerente Regional Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial	
	Abog. Guido Adrián Zapana Ibarra		
	Gerencia Regional de Asesoría Jurídica.	Abog. Guido Zapana Ibarra Gerente Regional de Asesoría Jurídica GOBIERNO REGIONAL ANCASH	
APROBADO	Dr. Nicolás F. Molina Sanchez		
POR :	Gerente General Regional.	Dr. Nicolás F. Molina Sánchez GERENTE GENERAL REGIONAL GOBIERNO REGIONAL ANCASH	
FECHA:	HUARAZ, MARZO 2018		
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD: PÚBLICO			



Contenido

1.	GOBIERNO ELECTRÓNICO	4
1.1.	Introducción.....	4
1.2.	Marco Conceptual	5
1.2.1.	<i>El Gobierno Electrónico</i>	5
1.3.	Sociedad de la Información	9
1.4.	Brecha Digital	10
1.5.	Resistencia al Cambio	13
2.	PLAN ESTRATÉGICO	15
2.1.	Marco Institucional.....	15
2.1.1.	<i>Objetivos Estratégicos Institucional</i>	15
2.1.2.	<i>Organización y Estructura del GRA (ROF 2017)</i>	15
2.1.3.	<i>Organigrama de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial</i>	17
2.2.	Marco Legal.....	18
2.3.	Estado de la Situación Actual y Diagnóstico	20
2.3.1.	<i>Diagnóstico</i>	20
2.3.2.	<i>Equipos de Computo según procesador – Sede Central</i>	20
2.4.	Misión	22
2.5.	Visión(PEI 2017-2019).....	23
2.6.	Objetivo General (Portal Web - GRA)	23
2.7.	Objetivos Específicos	23
2.8.	Declaración de Principios	24
2.9.	Análisis FODA	24
2.9.1.	<i>Análisis de Fuerzas Internas</i>	25
2.9.2.	<i>Análisis de Fuerzas Externas</i>	26
2.10.	Factores críticos de éxito	27
2.11.	Políticas Públicas Relacionadas a las TICs.....	27
2.12.	Internet como medio para lograr el Gobierno electrónico	28
2.13.	Metas	28
2.14.	Recursos y Presupuesto	29
2.15.	Adopción de Estándares	29
3.	PLAN DE ACCIÓN	30
3.1.	Seguimiento y Evaluación	30
4.	CONCLUSIONES	31
5.	ANEXO	32



1. Gobierno Electrónico

1.1. Introducción

Durante los últimos años la prestación de servicios a los ciudadanos por parte de las empresas privadas y las entidades del sector público ha incrementado notablemente su importancia. Actualmente, el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones tiene un papel muy importante en la mejora de los servicios informáticos ofrecidos a los ciudadanos, ya que han aumentado la eficiencia y eficacia en la gestión pública, logrando incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Sin embargo, existen limitaciones que tienen muchas entidades públicas en la prestación de servicios a los ciudadanos y a las empresas privadas. La percepción general es que los usuarios sienten insatisfacción al tramitar los servicios administrativos que requieren ante las diversas dependencias del sector público.

Ante esta situación, surgió la iniciativa de establecer lineamientos para implementar acciones conjuntas a nivel de País, es por ello que mediante **Ley N° 27658**, Ley Marco de Modernización del Estado, se declara al Estado en período de modernización en sus diferentes instancias a fin de mejorar la Gestión Pública, es así como en el año 2011, **se aprueban los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico** y se otorga un plazo para su elaboración en las Entidades que conforman el sistema Nacional de informática.

De esta forma, el **Gobierno Región Ancash (GRA)**, mediante la Unidad de Tecnología de la Información de la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Tecnología de la Información de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, presenta su Plan Estratégico de Gobierno Electrónico el cual abarca a todos los órganos y unidades orgánicas del GRA, orientándolas a establecer vínculos y brindar un mejor servicio al ciudadano.



1.2. Marco Conceptual

En esta sección se desarrolla el Marco Conceptual de Gobierno Electrónico para el Gobierno Regional de Ancash, que comprende una breve reseña sobre la institución y el desarrollo de una serie de conceptos en torno al Gobierno Electrónico y su aplicabilidad a ésta.

1.2.1. El Gobierno Electrónico

De acuerdo a la O.N.U.¹, el concepto de Gobierno Electrónico es "**La aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público**".

De acuerdo al Grupo Gartner²: "**El Gobierno Electrónico es una innovación de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones, aplicando la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación**".

La nueva tendencia mundial es claramente la participación de los ciudadanos en el diseño e implementación de los servicios y políticas públicas, los cuales deberán estar basados casi completamente en las TIC's. El Plan estratégico recoge y aporta iniciativas de participación ciudadana.

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

"Hoy en día, la potencia de las nuevas tecnologías pueden utilizarse para avanzar en el desarrollo sostenible de

¹ Organización de las Naciones Unidas.

²Gartner, Group. (2000).

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



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

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

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

“El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de las Instituciones del Gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la



transparencia del sector público y la participación ciudadana” (OEA, 2006: a).

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

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

Por otro lado la implementación del Gobierno Electrónico presenta 4 fases las cuales son Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

A continuación se detalla cada una de ellas:

Presencia:

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y la Institución. La institución no solo brinda información, sino que está preparada para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros.

Interacción:

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y la Institución. La institución no solo brinda información, sino que está preparada para recibir opiniones y establecer una



comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros.

Transacción:

Con la transacción, una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención personal.

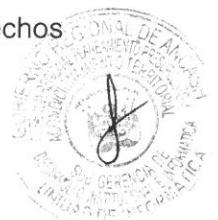
Transformación:

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados.

Cabe señalar que **actualmente el Gobierno Regional de Ancash se encuentra en el desarrollo de la Fase de Presencia**, por lo cual es necesario emprender el desarrollo de la tecnología para buscar la mejora en los servicios necesarios por parte del GRA.

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

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



- **Innovación:** capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos.
- **Costo:** eficiente en términos de costo/beneficio, produciendo ahorros a la institución.

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

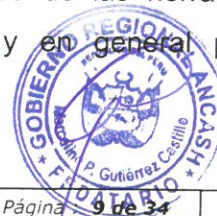
- Aumentar la eficiencia del gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad.
- Generar confianza en las instituciones gubernamentales.
- Permitir la participación del ciudadano y las organizaciones civiles en diversos procesos e iniciativas de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

1.3. Sociedad de la Información

El término “Sociedad de la Información” tuvo origen en los años sesenta (70's), cuando comenzó a cambiar el modelo en el que el control y optimización de los procesos industriales fueron reemplazados por el procesamiento y manejo de información como claves económicas. Pero, en la década de los noventa se empieza a implantar las TIC's en los países desarrollados y se generaliza su modo de uso.

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

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



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

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

De lograrse la inclusión de los usuarios del Gobierno Regional de Ancash en la Sociedad de la Información, significaría un avance importante en el desarrollo económico del país con la inclusión social, pues en la práctica se estarían sentando las bases para una expansión de la población económicamente activa, es decir una nueva PEA digitalmente incluida y económicamente auto-sostenible.

Este escenario constituye un objetivo principal recogido en el Plan Estratégico, pues se incluyen propuestas como alfabetización digital para los usuarios de las primeras etapas del ciclo de vida, así como proyectos tecnológicos para generar ventanas de oportunidades económicas a grupos focalizados, bajo diversos tipos de intervención.

1.4. Brecha Digital

La brecha digital hace referencia a la desigualdad entre las personas que pueden tener acceso o conocimiento en relación a las nuevas tecnologías y las que no. Al inicio de las TIC, se creía que existía un cierto retraso en algunos sectores sociales, colectivos y países, y que éste se superaría con el tiempo gracias a la mayor disponibilidad de ordenadores y de conexiones a Internet.

Pero ha pasado el tiempo y estas desigualdades persisten y se amplían, adoptando nuevas formas. Las desigualdades se producen tanto en el acceso



a equipamientos (primera brecha digital) como en la utilización y la comprensión de las que ya se encuentran a nuestro alcance (segunda brecha digital).

La tecnología hoy en día se puede considerar como una herramienta para el desarrollo y avance de la sociedad, además influye en nuestras vidas en innumerables áreas como medicina, educación, ocio, hogar...etc.

La brecha digital puede y debe ser superada por una acción decidida del Estado para crear contenidos, puntos de accesos y capacitación de los ciudadanos en internet. Esto implica que el Estado asuma el liderazgo, y que la implementación del Gobierno Electrónico tenga al ciudadano y a la comunidad con los centros de su atención.

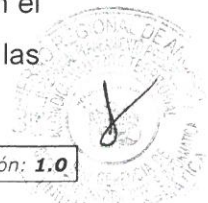
El conocimiento de las ventajas de la tecnología permite a los ciudadanos tomar decisiones más acertadas y en menor tiempo. Debido a la velocidad y la evolución de las mismas, quienes no integren estas tecnologías a su vida, corren el riesgo de quedar colgados permanentemente.

Brecha digital en Perú es una de las más altas de América Latina, según el Banco Mundial

Para que se pueda cumplir plenamente la promesa de desarrollo que encierra una nueva era digital, el Banco Mundial recomienda dos cursos de acción principales:

- Acortar la brecha digital haciendo que Internet sea universal, accesible, abierta y segura; y reforzar las regulaciones que garantizan la competencia entre empresas, adaptar las habilidades de los trabajadores a las exigencias de la nueva economía, y
- Promover instituciones responsables —medidas que en el informe se denominan complementos analógicos de las inversiones digitales.

Las estrategias de desarrollo digital deben ser más amplias que las estrategias del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Para obtener el máximo provecho, los países deben crear las condiciones adecuadas para la tecnología: regulaciones que faciliten la competencia y el ingreso en el mercado, habilidades que permitan a los trabajadores aprovechar las



oportunidades que ofrece la economía digital, e instituciones que rindan cuentas a las personas. Las tecnologías digitales pueden, a su vez, acelerar el ritmo de desarrollo.

Invertir en infraestructura básica, rebajar el costo de hacer negocios, reducir los obstáculos al comercio, facilitar el ingreso de las empresas incipientes en el mercado, robustecer las autoridades en materia de competencia, y facilitar la competencia en las plataformas digitales son algunas de las medidas recomendadas en el Informe sobre el desarrollo mundial que pueden contribuir a que las empresas sean más productivas e innovadoras. Además, si bien un nivel básico de alfabetización sigue siendo esencial para los niños, la enseñanza de habilidades cognitivas y de pensamiento crítico avanzadas y la formación fundacional en sistemas técnicos avanzados de TIC serán fundamentales a medida que Internet se siga extendiendo. La enseñanza precoz de habilidades técnicas y la exposición de los niños a la tecnología promueven los conocimientos relacionados con las TIC e influyen a la hora de elegir una carrera.

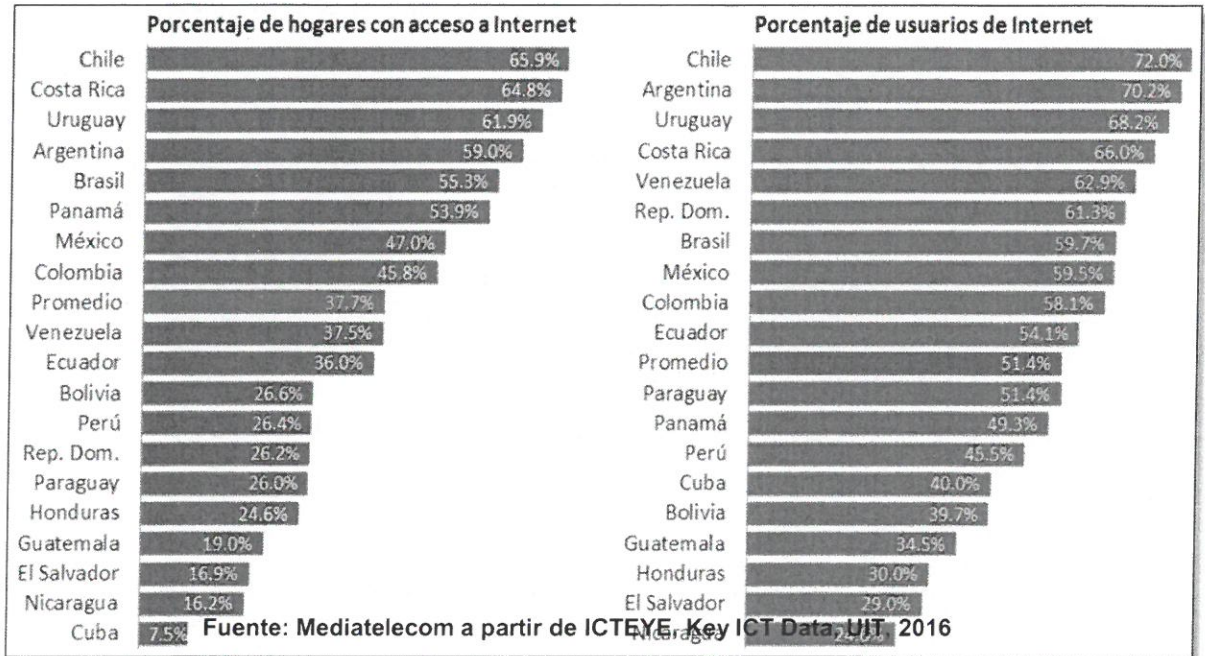
En el informe se señala que las tecnologías digitales pueden transformar nuestras economías, sociedades e instituciones públicas, pero se advierte que esos cambios no están garantizados ni son automáticos. Los países que están invirtiendo tanto en tecnología digital como en sus complementos analógicos obtendrán considerables dividendos, mientras que los que no lo hagan probablemente quedarán rezagados. La tecnología sin una base sólida corre el riesgo de crear en los países un devenir económico en distintas direcciones, más desigualdad y un Estado intrusivo.

En los últimos 10 años, el Grupo Banco Mundial ha invertido un total de US\$ 12,600 millones en el sector de las TIC.



Hogares con Internet vs. Usuarios de Internet en América Latina

Compara el porcentaje de hogares con conexión a Internet y de usuarios a la red en 2016.



1.5. Resistencia al Cambio

La resistencia al cambio se refiere a los obstáculos que se pueden presentar durante la implementación de nuevas soluciones utilizando como soporte la innovación tecnológica.

La inversión en las TIC no asegura necesariamente el éxito de la eficiencia y calidad de los servicios prestados. Para ello, se deberá contar con la visión clara de los responsables y equipos operativos de cada área de la institución. Es por eso, que dicha inversión e iniciativas de innovación tecnológica, vaya acompañado de un cambio cultural en las personas de toda la institución, reforzando sus conocimientos sobre el modo de operar, y sobre los beneficios que hoy brindan las herramientas tecnológicas globales.



Este acompañamiento permitirá potenciar sus capacidades, incrementar su eficiencia y minimizar las resistencias culturales al cambio. En ese orden de ideas, las TIC, con Internet como medio principal, permiten entre otras cosas:

- Abaratar los costos operativos.
- Reducir el tiempo de respuesta al cliente (Ciudadano).
- Brindar de forma descentralizada, productos y servicios de calidad.
- Facilitar el desarrollo de servicios con las telecomunicaciones.
- Masificar el acceso a la información y el conocimiento en tiempo real.
- Facilitar la información a través de múltiples dispositivos móviles.
- Realizar sinergias tecnológicas con las entidades que se relacionan.
- Simplificar los trámites para el acceso a la información.
- Consolidar e informar oportunamente a las entidades reguladoras.
- Reducir los tiempos de reclamos de atención del ciudadano.
- Contribuir al menor uso de papel.
- Reflejar total transparencia con la publicación de su gestión y resultados.



2. Plan Estratégico

2.1. Marco Institucional

El Gobierno Regional de Ancash, es un Organismo Público Descentralizado, que emanan de la voluntad popular, es persona jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo, para su administración económica y financiera un Pliego Presupuestal; cuya finalidad según la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales es fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo (obtenido del PEI 2018 - 2020)

2.1.1. Objetivos Estratégicos Institucional

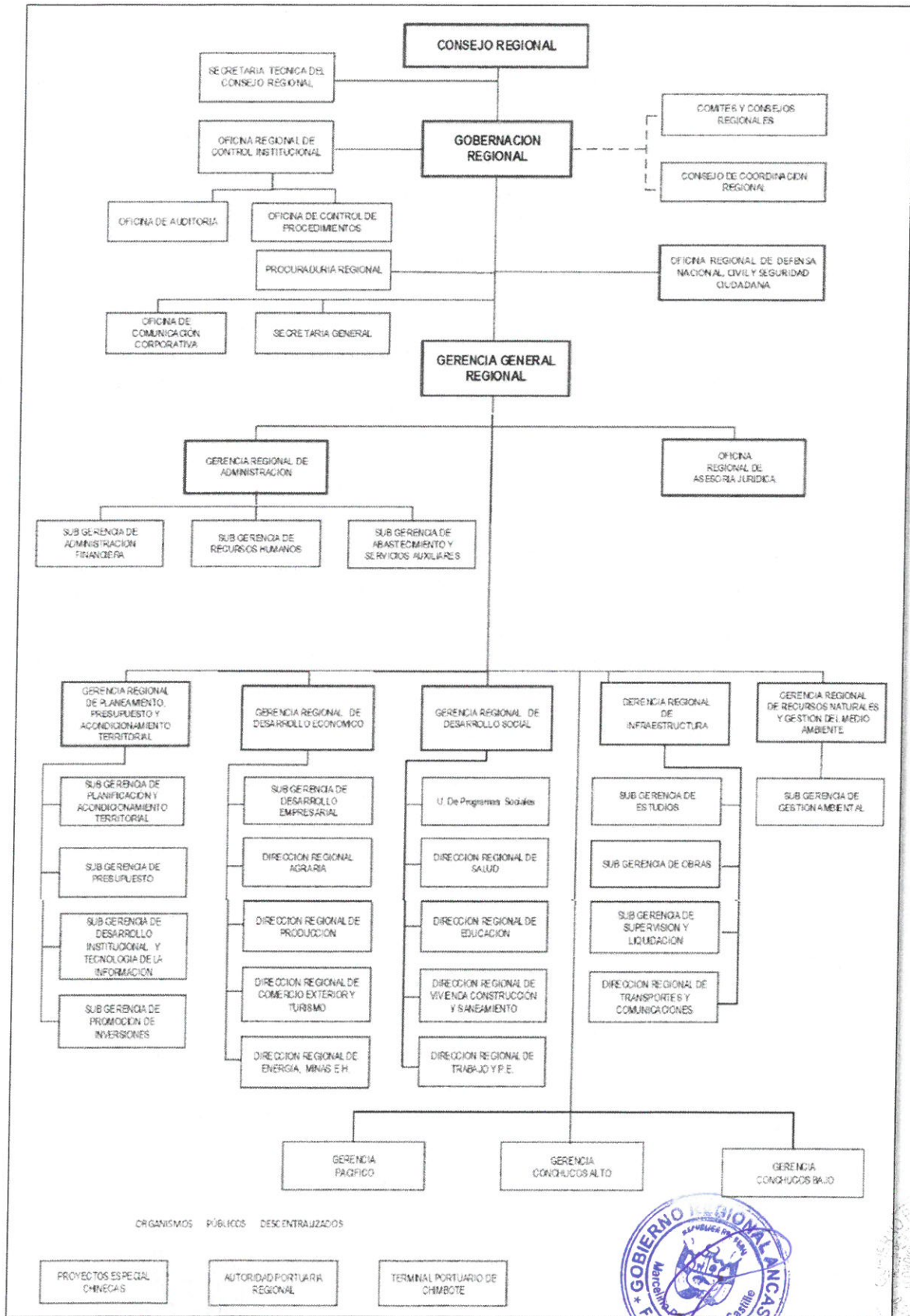
Tomados del PEI 2018 – 2020:

- Garantizar la equidad social con reducción de la pobreza
- Mejorar el nivel de seguridad ciudadana
- Mejorar la calidad ambiental y disminución de riesgos asociados a cambios climáticos y eventos geológicos
- Promover la competitividad y el empleo
- Mejorar la calidad de educación
- Mejorar la calidad de la salud y las condiciones de habitabilidad

2.1.2. Organización y Estructura del GRA (ROF 2017)

A continuación se muestra el organigrama del GRA (vigente).



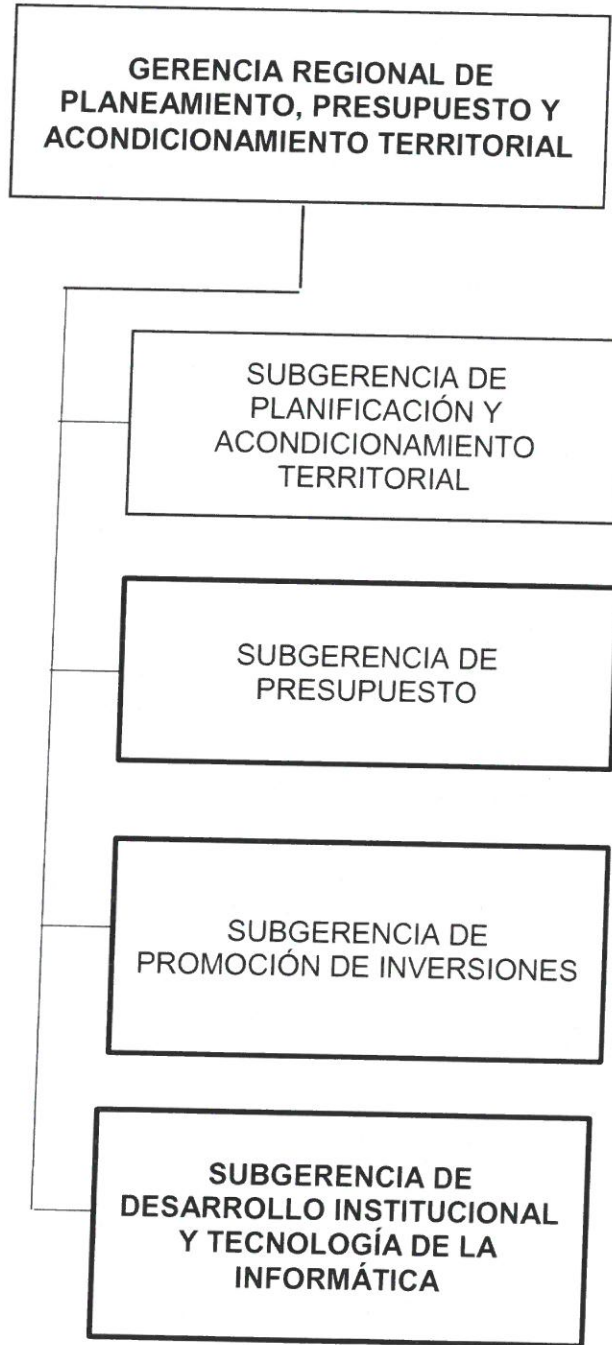


ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS

- PROYECTOS ESPECIAL CHINECAS
- AUTORIDAD PORTUARIA REGIONAL
- TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE



2.1.3. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL



2.2. Marco Legal

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 060-2001-PCM, que crea el Portal del Estado Peruano como Sistema Interactivo de Información a los Ciudadanos a través de Internet.
- 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.
- Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28612 - Ley que norma sobre el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital 2.0".
- Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas Certificados Digitales.
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, que aprueba los lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado establecidos en el documento "Estándares y Especificaciones de Interoperabilidad del Estado Peruano".



- Resolución Ministerial N° 126-2009-PCM, que aprueba Lineamientos para la accesibilidad a páginas Web y Aplicaciones para telefonía móvil para instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 360-2009-PCM, que crea el Grupo de Trabajo denominado Coordinadora de Respuestas a Emergencias en Redes Teleinformáticas de la Administración Pública del Perú (Pe-CERT).
- Decreto Supremo 063-2010-PCM, que aprueba la implementación del Portal de transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo 069-2011-PCM, que crea el Portal de la Información de Datos Espaciales del Perú (GEOIDEP).
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Resolución Ministerial 035-2017-PCM, que aprueba Directiva "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar, en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 019-2011-PCM, Presentación del Plan Operativo Informático - POI
- Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, que aprueba los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.
- Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, que aprueba la "Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales 2017-2021" y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú".
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.



- Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

2.3. Estado de la Situación Actual y Diagnóstico

2.3.1. Diagnóstico

Actualmente el Gobierno Regional de Ancash, viene desempeñándose en el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones el cual deberá de implementar metodologías de trabajo según lo recomendado en el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú:

- Metodología para la evaluación, administración y gestión del ciclo de vida del software.
- Metodología para la gestión de la Seguridad de la Información.
- Metodología para el Desarrollo de los Sistemas de Información.
- Metodología para la Gestión de los Proyectos TI.
- Metodología para la administración de las plataformas TIC, y el establecimiento de criterios para la adopción del outsourcing de éstas.

2.3.2. EQUIPOS DE CÓMPUTO SEGÚN PROCESADOR – SEDE CENTRAL

Se ha desarrollado un diagnóstico de equipos de cómputo, personalizados, en la Sede Central.

2.3.2.1. Análisis de Hardware



A. TIPO DE SERVIDORES EN LA CEDE CENTRAL.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVIDORES	CARACTERÍSTICAS
SERVIDOR DE APLICACIÓN SIAF	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Equipo: SIAF-SERVER • Sistema operativo: Windows Server 2008 R2 Standard 64 bits (6.1, compilación 7600) • Idioma: Español • Fabricante del Sistema: HP • Modelo del sistema: ProLiant DL380p Gen8 • Procesador: Intel(R) Xeon(R) CPU ES-2650 0 @ 2.00Ghz (32 CPUs), ~ 2.0GHz • Memoria: 32768MB RAM
SERVIDOR DE APLICACIÓN SIGA	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Equipo: RANCASH06 • Sistema operativo: Windows Server 2008 R2 Standard 64 bits (6.1, compilación 7601) • Idioma: Español • Fabricante del Sistema: HP • Modelo del sistema: ProLiant DL380 G7 • Procesador: Intel(R) Xeon(R) CPU X5690 @ 3.47Ghz (24 CPUs), ~ 3.5GHz • Memoria: 36864MB RAM
SERVIDOR DE APLICACIÓN SISGEDO	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Equipo: RANCASH06 • Sistema operativo: Windows Server 2008 R2 Standard 64 bits (6.1, compilación 7601) • Idioma: Español • Fabricante del Sistema: HP • Modelo del sistema: ProLiant DL380 G7 • Procesador: Intel(R) Xeon(R) CPU X5690 @ 3.47Ghz (24 CPUs), ~ 3.5GHz • Memoria: 36864MB RAM
SERVIDOR DE INTERNET	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre: pfSense.localdomain • System: pfSense • Serial: MXQ642075X



<ul style="list-style-type: none">• BIOS: HP• Versión de la BIOS: P89• Versión: 2.3.4-RELEASE (amd64)<ul style="list-style-type: none">○ Built on Wed May 2017○ FreeBSD 10.3-RELEASE-p19• Plataforma: pfSense• CPU Type: Intel® Xeon® CPU E5-2650 v4 @ 2.20GHz 48 CPUs: 2 package(s) x 12 core(s) x 2 SMT threads• WAN: 1000baseT <full-duplex>• LAN: 1000baseT <full-duplex>
--

Podemos observar que se detallan los servidores que existen en la sede Central, y que están administrados por Unidad de Tecnología de la Información.

2.3.2.2. Análisis de Software

Actualmente en el Gobierno Regional de Ancash se tiene implementado en cuanto al software los siguientes sistemas:

- **SISGEDO:** Sistema de Gestión Documentario
- **SIGA:** Sistema Integral de Gestión Administrativa
- **SIAF:** Sistema Integrado de Administración Financiera

2.4. Misión

La misión es una descripción de la razón de ser del Gobierno Regional de Ancash, que establece su “quehacer” institucional, los servicios que entrega, las funciones principales que la distinguen y la hacen diferente de otras instituciones y justifican su existencia. *(Obtenido del PEI 2018 - 2020)*

En ese marco, la misión hace alusión directa a la función general y específica que cumple como instancia de gestión pública que se asocia al mandato



otorgado por su respectiva Ley Orgánica o norma de creación, la cual define su marco general de actuación. La misión del Gobierno Regional de Ancash, se sintetizada en la frase siguiente:

Promover el desarrollo integral y sostenible de la Región Ancash a través del fortalecimiento de la identidad cultural, los valores, la preservación del medio ambiente, la gestión transparente, concertada y de calidad.

2.5. Visión(PEI 2017-2019)

VISIÓN AL 2030:

Ancash territorio biodiverso y articulado con equidad social e identidad histórico-cultural, turístico, económicamente competitivo y sostenible; cuyos pobladores, con valores, gozan de calidad de vida, con seguridad y en armonía con su ambiente.

2.6. Objetivo General (Portal Web - GRA)

Usar eficientemente la herramienta de Tecnología de la Información en la mejora de los servicios a las partes interesadas internas y externas del Gobierno Regional de Ancash orientándose a la fiscalización electrónica y en la optimización de los procesos institucionales.

2.7. Objetivos Específicos.

Los Objetivos Estratégicos del Gobierno Regional de Ancash, definen lo que la entidad espera lograr en las condiciones de su población e Instituciones Públicas y Privadas.



CÓDIGO	OBJETIVO PEI
OEI.01	Mejorar la plataforma informática, a fin de suministrar a los administradores y a la ciudadanía servicios de calidad.
OEI.02	Soportar la mejora de la eficiencia de los procesos internos y la gestión corporativa a fin de garantizar la excelencia institucional.
OEI.03	Soportar la mejora de las relaciones con las instituciones públicas a través del uso adecuado del Gobierno Electrónico.

2.8. Declaración de Principios

La Declaración de Principios se basa fundamentalmente en una propuesta de directrices que permitirán lograr la implementación del Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Ancash, las cuales se mencionan a continuación³:

- Aplicación de la cultura de calidad y uso de buenas prácticas en el desarrollo de sistemas y servicios de la institución, bajo el concepto de interoperabilidad.
- Desarrollar permanentemente el acercamiento a los ciudadanos de la institución para conocer sus necesidades.
- Aplicación de estándares en el desarrollo de soluciones.

2.9. Análisis FODA

El Proceso de formulación estratégica incluye la identificación de los factores interno y externos (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas), en base al diagnóstico de la situación actual, estableciendo una ruta que definirá las estrategias y acciones que se desarrollaran para el cumplimiento de los objetivos.

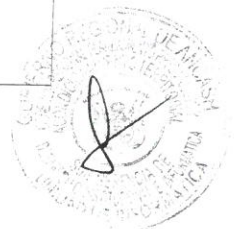
³ Fuente: Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM – Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.



2.9.1. Análisis de Fuerzas Internas.

FORTALEZAS	F1: Existencia formal de una Oficina de Tecnologías de Información con autoridad técnica normativa a nivel regional.
	F2: Personal de Tecnologías de Información con objetivos claros y definidos para el cumplimiento de sus labores.
	F3: Empleo de estándares para distribución y asignación de equipos a los usuarios por el personal de informática del GRA.
	F4: Aplicación de conocimientos en temas de gestión de seguridad de la información e interés en aplicar los estándares de seguridad de la información.
	F5: Existencia de sistemas de información para la gestión administrativa.
	F6: Eficiente administración de los portales institucionales y de transparencia en la mayoría de las dependencias del GRA.

DEBILIDADES	D1: Personal de Informática o Áreas de Informática funcionalmente no formalizadas/normadas en la mayoría de dependencias del GRA.
	D2: Débil rol rector de la Oficina de Tecnologías de Información a nivel de Pliego del GRA.
	D3: Inexistencia de una planificación integral/ corporativa de TI, duplicidad de esfuerzos y recursos, y soluciones desintegradas.
	D4: Deficiente gestión de un plan de renovación de los equipos informáticos en el GRA.
	D5: Limitada infraestructura física para el desarrollo de las actividades en cuanto a los ambientes de trabajo, herramientas para soporte informático y materiales de oficina.
	D6: Limitado Alcance de los beneficios de TI de las alianzas estratégicas en las dependencias del Gobierno Regional.



D7: Poca cultura sobre el uso de software legal en las dependencias del GRA.
D8: Deficiente gestión de riesgos en el GRA, no se ha inventariado, valorizado y elaborado un plan para la gestión de riesgos.

2.9.2. Análisis de Fuerzas Externas.

OPORTUNIDADES	O1: Apertura por parte de instituciones públicas y privadas para firma de convenios y participar conjuntamente de iniciativas de TI
	O2: Impulso del Gobierno Electrónico y Programas de inclusión digital por parte del Gobierno Central
	O3: Modelos de tercerización de servicios de TI, consolidados en el mercado.
	O4: Desarrollo de mejores prácticas de gestión de TI, metodologías para gestión de proyectos de TI.
	O5: Presencia de Instituciones Educativas en la región que forman profesionales en TI.
	O7: Apoyo por parte de la PCM a través de la Secretaría General de Gobierno Digital.

AMENAZAS	A1: Abandono de las entidades cooperantes por cambios en las políticas del Gobierno Central.
	A2: Deserción laboral por existencia de mejores ofertas laborales.
	A3: Sanciones por parte de INDECOPI, por incumplir con Ley de Uso adquisición y adecuación de software en administración pública, al no contar con licencias de software de algunos programas empleados en las dependencias
	A4: Dificultades técnicas, culturales y geográficas para implementación y/o desarrollo de TI en Región Ancash.



A5: Alto riesgo ante ataques informáticos por ser una entidad del estado
A6: Alto riesgo de destrucción a infraestructura tecnológica por factores físicos y humanos.

2.10. Factores críticos de éxito

Promoción y apoyo de la Alta Dirección.

Las Estrategias Claves

Se han agrupado de la siguiente manera:

1. **Atención de las necesidades de los usuarios entregando soluciones integrales y de calidad.**
 - ✓ Facilitar a los usuarios internos y externos el acceso a servicios colaborativos y servicios informáticos del Gobierno Regional de Ancash, mediante la mejora del Portal del Gobierno Regional de Ancash.
2. **Aumentar la calidad de la infraestructura tecnológica de acuerdo a las necesidades de la Región de Ancash.**
 - ✓ Implementación de una nueva arquitectura de seguridad informática que responda a nuevas amenazas informáticas.

2.11. Políticas Públicas Relacionadas a las TICs

- Atención de las necesidades de los usuarios entregando soluciones integrales y de calidad.
- Aumentar la calidad de la infraestructura tecnológica de acuerdo a las necesidades del Gobierno Regional de Ancash.
- Gestionar los Riesgos de Tecnología de Información del Gobierno Regional de Ancash.
- Reforzar las habilidades y el conocimiento del personal



2.12. Internet como medio para lograr el Gobierno electrónico

En el Gobierno Regional de Ancash se promueve el uso de la Internet como medio para facilitar la transparencia y el acceso a la información y otros servicios, en beneficio del estado y los ciudadanos.

2.13. Metas

A continuación se muestra el marco genérico del plan de trabajo de la Unidad de Tecnología de la Información:

Plan / Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Implementación de la Norma Técnica Peruana ISO/IEC 27001 - Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
<ul style="list-style-type: none"> Plan Implementación del protocolo IP v6 en la Sede Central
<ul style="list-style-type: none"> Plan Implementación de las Mejoras en el Cableado de Red de la Sede Central.
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en la Sede Central
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en la Sede Central
<ul style="list-style-type: none"> Rediseño y Migración de Información del Portal Institucional del GRA
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acondicionamiento del Centro de Datos GRA
<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de Optimización
<ul style="list-style-type: none"> Plan Implementación Proyecto Telefonía IP
<ul style="list-style-type: none"> Plan Implementación del Servidor para el Sistema de Visitas del GRA
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de aplicaciones Informáticas bajo necesidad de las oficinas que lo soliciten



2.14. Recursos y Presupuesto

El Gobierno Regional de Ancash realizara los proyectos necesarios para poder llevar a cabo el financiamiento de todo lo propuesto.

2.15. Adopción de Estándares

A continuación se presentan las normas que definen estándares que deben de implementarse en los procesos de desarrollo del Gobierno Electrónico:

- Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM: Aprueban uso obligatorio de la norma técnica peruana “NTP-ISO/IEC 1207:2004 Tecnología de la Información. Procesos del Ciclo de Vida del Software. 1^{ra} edición en entidades del Sistema Nacional de Informática”
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- LEY N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Aprueban Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. 19/07/2008.



3. Plan de Acción

En el Plan de Acción se define la programación y control de la ejecución de los proyectos que se deberán llevar a cabo para cumplir con los objetivos y estrategias establecidos en el presente Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.

Nombre de tarea	Comienzo	Fin	tri 1, 2018			tri 2, 2018			tri 3, 2018			tri 4, 2018			tri 1, 2019			tri 2, 2019			tri 3, 2019		
			ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep
Plan de Implementación de la Norma Técnica Peruana ISO/IEC 27001 - Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.	jue 1/02/18	vie 28/09/18																					
Plan Implementación del protocolo IP v6 en la Sede Central	sáb 1/09/18	lun 30/09/19																					
Plan Implementación de las Mejoras en el Cableado de Red de la Sede Central.	jue 1/02/18	lun 30/09/19																					
Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en la Sede Central	lun 15/01/18	lun 30/04/18																					
Rediseño y Migración de Información del Portal Institucional del GRA	mar 16/01/18	vie 30/03/18																					
Plan de Acondicionamiento del Centro de Datos GRA	jue 1/02/18	mar 31/07/18																					
Proyecto de Optimización	jue 1/02/18	vie 28/09/18																					
Plan Implementación Proyecto Telefonía IP	jue 1/02/18	vie 28/09/18																					
Plan Implementación del Servidor para el Sistema de Visitas del GRA	jue 1/02/18	vie 29/06/18																					

3.1. Seguimiento y Evaluación

Para el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico se gestionarán cada una de las actividades de los objetivos estratégicos para la elaboración y presentación de un informe a la Sub Gerencia de Planificación y Acondicionamiento Territorial sobre el desarrollo de cada una de las actividades indicando los avances y aspectos pendientes.



4. Conclusiones

El Gobierno Regional de Ancash considera en su Plan Estratégico iniciativas que coadyuvan al Gobierno electrónico, dentro del régimen de autonomía que la Constitución y la Ley Orgánica le reconoce, las que facilitan la transparencia y el acceso a la información y otros servicios en apoyo al ciudadano y del estado utilizando para ello las herramientas de tecnologías de información y comunicaciones.

Se identifica como factor clave para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Ancash, el compromiso de la alta dirección y de los órganos de línea y las decisiones estratégicas de alto nivel, que permitan impulsar la implementación, seguimiento y evaluación de metas e indicadores.

El impacto de la implementación efectiva de Gobierno Electrónico radica, principalmente, en la inclusión digital de los usuarios, la disminución de brechas en el acceso a tecnologías de información y comunicación, el mejor acceso a información pública, y sobre todo, brindarles oportunidades de autonomía para que sean artífices de su propio desarrollo.

Existe evidencia que la asignación de recursos en Gobierno Electrónico tiene alto impacto en la generación de condiciones para lograr avances significativos en el desarrollo sostenible, sobre todo a mediano y largo plazo. Se requieren esfuerzos intersectoriales e interinstitucionales, articulados a todo nivel y soportados por Gobierno Electrónico y gobernanza del mismo, liderado por el Gobierno Regional de Ancash.

Anteriormente no se ha tenido disponible, tantas herramientas que nos permita acercar tanto a una entidad pública con las necesidades y expectativas cotidianas del ciudadano. Aplicarlas de manera óptima y efectiva constituye el principal reto.



5. Anexo

Glosario de Términos

- **Accesibilidad.** Capacidad de acceder a la utilización de las tecnologías de la información a través de capacitación, entornos e interfaces de usuario “amigables”, flexibles y fáciles de usar, infraestructura y equipamiento.
- **Base de datos.** Conjunto de datos estructurados para permitir la categorización, el almacenamiento, acceso y análisis de información, normalmente diseñado a medida para aplicaciones específicas.
- **Brecha Digital.** Distancia social y cultural que se produce entre la gente que tiene acceso y la gente que está excluida de la utilización de las tecnologías de la información.
- **Canal.** Vínculo o medio mediante el cual el usuario accede a un producto o servicio (Ejemplos: teléfono, fax, correo electrónico, oficina pública, etc.).
- **Derecho.** Facultad de hacer una cosa no prohibida o de hacer o exigir todo lo que la ley o la autoridad establece en nuestro favor o nos permite quien pueda hacerlo.
- **Digital.** Datos creados, transmitidos o almacenados en una secuencia de señales codificadas.
- **Estándar.** Premisas comunes básicas o especificación técnica aceptada en forma general por una comunidad técnica, que permite la coordinación de funciones a través de la adhesión a la misma.
- **GE – Gobierno Electrónico.** Entendido, a lo largo de este documento como el uso de la tecnología en el marco de la Modernización del Estado como medio para facilitar el acceso a y la entrega de servicios gubernamentales, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y los empleados públicos.
- **Habitante.** En el Plan se ha adoptado una definición ampliada de la palabra “habitante” que incluye a todas las personas que habitan en la provincia, a los ciudadanos de las otras provincias, a los extranjeros residentes y turistas, a las

empresas de cualquier tamaño, a las organizaciones no gubernamentales, a todos los organismos del Estado, a los Poderes Legislativo y Judicial, a los Municipios, a todos los organismos de la Administración Pública Nacional y a los empleados y usuarios internos de cada uno de ellos. En definitiva toda persona física o jurídica, cualquiera sea su localización geográfica, que pueda solicitar información o servicios o productos de la Administración Pública o que desee entrar en contacto con ella. Habitante, Usuario, Cliente, Persona, Ciudadano, se utilizan como sinónimo a menos que sea explícito lo contrario.

- **Internet.** Significa interconnected networks, es decir, redes interconectadas. Consiste en una red de redes computacionales, tanto de carácter público como privado, a nivel mundial, que utilizan el Protocolo TCP/IP u otros similares para entablar comunicación entre sí. Como muchos de los datos referentes a internet, es posible saber a ciencia cierta cuantas personas están conectadas a la Red.
- **Portal.** Punto único de acceso a través del cual el usuario puede acceder a información relacionada con una variedad de fuentes.
- **Responsabilidad.** Engloba resultados, recursos y el requerimiento de rendir cuentas.
- **Servicio.** Prestación desempeñada por organizaciones públicas y su personal, destinada a satisfacer requerimientos explícitos y necesidades implícitas del público de alguna entidad oficial o privada.
- **Sistema Operativo.** Es un software que actúa de interfaz entre los dispositivos de hardware y los programas usados por el usuario para manejar un computador. Es responsable de gestionar, coordinar las actividades y llevar a cabo el intercambio de los recursos y actúa como estación para las aplicaciones que se ejecutan en la máquina.
- **Software.** Información organizada en forma de programas de computación, procedimientos y documentación asociados, concebidos para realizar la operación de un sistema, de manera que pueda proveer de instrucciones a los computadores así como de data expresada en cualquier forma, con el objeto de que éstos realicen funciones específica.



- **Sistemas de Información.** Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo. Están conformados por los siguientes elementos: Información, Personas, Recursos y actividades de trabajo.
- **Tecnología de la información (TI).** Término que engloba todo el campo de procesamiento de información a través de computadoras. Incluye el hardware, aplicaciones y servicios, enlaces de telecomunicaciones y redes, bases de datos digitales, y las especificaciones técnicas que permiten que estos sistemas funcionen interactivamente.
- **Trámite.** Un proceso de trabajo en respuesta a una petición / requerimiento de un habitante / empresa / organismo que contiene una secuencia predeterminada de actividades estándar realizadas de un orden específico (no necesariamente secuencial) y que culmina con la entrega al solicitante del producto / servicio / información requerido satisfaciendo sus requerimientos y especificaciones (tiempo y forma).

