Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0041 -2011/DP

Lima, 27 OCT. 2011

VISTO:

El Memorando N° 276-2011-DP/SG, que adjunta los memorandos N° 251 y N° 255-2011-DP/ODECII y los informes N° 0057 y N° 0059-2011-DP/OPPRE, mediante el cual se solicita la elaboración del proyecto de resolución que apruebe el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2016 de la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 274-2006-PCM se aprobó la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, la cual establece en su artículo 2° que la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática ONGEI deberá coordinar y supervisar la implementación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Para tal efecto, las entidades de la Administración Pública, integrantes del Sistema Nacional de Informática, deberán proporcionarle cualquier información que, al respecto, les sea requerida y adoptarán las acciones necesarias para el cumplimiento y ejecución de lo establecido en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico;

Que, en dicho marco institucional el Estado Peruano ha iniciado un proceso de Modernización del Estado orientado a mejorar su gestión , aumentar su eficiencia, productividad, oportunidad, transparencia de la gestión pública y optimizar la atención al ciudadano lo que deberá ser articulado al interior de los diferentes sectores y poderes del Estado, gobierno regionales, gobierno locales y organismos constitucionalmente autónomos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM se aprobaron los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico que deberá considerar cada entidad en la formulación de los mismos;

Que, los lineamientos citados se plasman en la propuesta del documento de Visto, el que mediante Memorando N° 268-2011-DP/OTIT de la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, se propone el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2016 de la Defensoría del Pueblo, el mismo que cuenta con la aprobación de alineación al Plan Estratégico Institucional 2011-2015 de la Defensoría del Pueblo, por parte de la Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones;

Que, concordante con lo dispuesto en los lineamientos para la formulación de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística, mediante los Informes N° 0057 y 0059-2011/DP-OPPRE, ha emitido opinión favorable;

Defensoría del Pueblo

Que, asimismo el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2016 de la Defensoría del Pueblo, propuesto por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones cuenta con la aprobación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros, según Oficio Nº 174-2011-PCM-ONGEI

Que, es procedente aprobar el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2016 de la Defensoría del Pueblo, a fin de alcanzar cambios en los proceso internos y proveer de aquellas prestaciones dirigidas a optimizar su misión en forma electrónica;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de las oficinas de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones y Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 8 del artículo 9° de la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con los literales d) e i) del artículo 7º del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial Nº 004-2011/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2016 de la Defensoría del Pueblo, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución y que consta de cuarenta y cuatro (44) páginas.

Artículo Segundo.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo la remisión del Plan Estratégico mencionado en el artículo precedente, a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo, la publicación de la presente resolución y su Anexo que contiene el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2016 en el Portal de Transparencia Estándar de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese y comuníquese.

Eduardo Vega Luna
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)

Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011 – 2016 Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones

Defensoría del Pueblo

Setiembre 2011

HOJA DE INFORMACION GENERAL

CONTROL DOCUMENTAL:

DOCUMENTO:	Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011 - 2016 – Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones – DEFENSORIA DEL PUEBLO.
PROYECTO:	Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011 - 2016 – Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones – DEFENSORIA DEL PUEBLO.
ENTIDAD:	DEFENSORIA DEL PUEBLO
FECHA DE EDICIÓN:	15/09/2011
DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
NOMBRE DEL ARCHIVO:	P01_DEFENSORIA_PE_2011_2016_OTI
RESUMEN:	Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011 - 2016 – Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones – DEFENSORIA DEL PUEBLO

CONTROL DE VERSIONES

FUENTE DE CAMBIO	FECHA DE SOLICITUD DEL CAMBIO	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO
P01_DEFENSORIA_PE_2011_2016_OTI		N/A		15-Set-2011

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: OTIT Cargo: Entidad . Fecha: 15 de Setiembre 2011	Nombre: Elmer Zerga Hernández Cargo: Jefe Entidad: Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones – DEFENSORIA DEL PUEBLO Fecha: 15 Setiembre 2011	Nombre: Elmer Zerga Hernández Cargo: Jefe Entidad: Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones – DEFENSORIA DEL PUEBLO Fecha: 15 Setiembre 2011

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 5
2. MARCO CONCEPTUAL 6
3. GOBIERNO ELECTRÓNICO 8
4. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN 11
5. BRECHA DIGITAL 12
6. RESISTENCIA AL CAMBIO 14
7. MARCO INSTITUCIONAL – DEFENSORIA DEL PUEBLO 14
8. MARCO LEGAL– DEFENSORIA DEL PUEBLO 22
9. ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y EL DIAGNOSTICO 22
10. MISIÓN 22
11. VISIÓN 23
12. OBJETIVO GENERAL 23
13. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 23
14. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS - VALORES 24
15. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS – CÓDIGO DE ÉTICA 25
16. ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS) 25
17. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO (FCE) 27
18. ESTRATEGIAS CLAVES 28
19. ESTRATEGIAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS, METAS - ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN Y PLAN DE ACCIÓN 30
20. PROYECTOS CENTRALES: PLAN, RECURSOS Y PRESUPUESTOS ESTIMADOS 38
21. ADOPCION DE ESTANDARES 42
22. PLAN DE ACCIÓN 42
23. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 42
24. CONCLUSIONES 43

1. INTRODUCCIÓN

En la corriente de la reforma al estado, el planeamiento se constituye como la herramienta fundamental para la toma de decisiones, la coordinación, la calidad en los servicios y la eficiencia y eficacia operativa.

En el caso peruano, el Estado ha iniciado un vasto programa de modernización del Estado mediante una Ley Marco (Ley 27658) y su reglamento (D.S. 030-2002-PCM) donde se precisan los principios, acciones, mecanismos y herramientas para llevarlo a cabo.

En los últimos cuatro (4) años la Defensoría del Pueblo ha implementado servicios relacionados a gobierno electrónicos tales como: ventanilla de atención única, centro de atención virtual a través del portal institucional (con 29,532 casos atendidos), visitas itinerantes (con 13,394 visitas realizadas) y línea gratuita, consultas en línea vía Chat, por otro lado a nivel intrínseco, se ha implementado: Telefonía IP, que permite la comunicación fluida entre las distintas oficinas a nivel nacional a costo cero, otras formas de comunicaciones: Chat interno, intranet, sistemas online, el defensómetro es un herramienta tipo de BSC que permite medir la eficiencia y eficacia de nuestro personal en la resolución de quejas, así como el grado de colaboración de las instituciones del Estado y la eficacia en la restitución del derecho vulnerado a favor de los ciudadanos.

Las herramientas de actuaciones defensoriales: el protocolo y el sistema de información defensorial (SID) han permitido disminuir el tiempo máximo de atención de una queja a cien (100) días útiles.

En el año 2010 se concluyeron el 95% de los casos presentados en la Defensoría del Pueblo. Los petitorios se concluyeron en un 88.16%, las quejas en un 84.91% y las consultas se concluyeron en un 100%.

La eficiencia de la conclusión de quejas fue de 80%, es decir la atención de las quejas dentro del plazo establecido en el protocolo.

La eficacia en la solución de hechos vulnerados alcanzó el 93%. Es decir se logró restituir el derecho en más del 90% de las quejas presentadas en la Defensoría del Pueblo.

Asimismo en todo este tiempo se ha mejorado la plataforma tecnológica de la Defensoría del Pueblo, su infraestructura institucional y la interconexión nacional de todas nuestras oficinas. A partir de los logros ya descritos El objetivo de este plan estratégico de gobierno electrónico posibilitará una selección adecuada de los proyectos de gobierno electrónico a proponer entre todas las alternativas posibles en beneficio de la mejora constante en la atención al ciudadano. Gran parte del análisis se basará en los datos recopilados en el análisis de los factores internos y externos.

Como resultado, se obtendrá una cartera de proyectos de gobierno electrónico para el periodo comprendido entre el 2011 al 2016.

2. MARCO CONCEPTUAL

En la última década se da una gran transformación tecnológica que hoy permite hacer realidad lo que parecía un eslogan: el Gobierno Electrónico (e-government).

Por otro lado, están disponibles las herramientas que han cambiado drásticamente el mundo de la TI implementando un nuevo paradigma; logrado gracias al avance y abaratamiento de las comunicaciones y el software, junto a la masificación de estándares para el intercambio electrónico de documentos.

Lo anterior es posible debido a que en los últimos años el advenimiento y la popularización de los llamados "sistemas abiertos", protocolos de comunicaciones y lenguajes utilizados en Internet han permitido el surgimiento del nuevo modelo para la TI llamado "Internet Computing", o "Tecnología Web". Así, complejas bases de datos se consolidan en potentes equipos y, merced a los citados estándares, pueden ser accedidas por los usuarios desde cualquier PC conectada, con una única y simple interfaz.

La implementación del Gobierno Electrónico aspira a integrar la información y sus aplicaciones a través de una plataforma tecnológica común, accesos simples a los datos, facilidad de operación y vistas únicas de la información institucional. Estas nuevas tecnologías, al ser flexibles, pueden compartirse independientemente del ámbito laboral donde se desempeñe el usuario y de las características de su trabajo administrativo.

Pero Gobierno Electrónico no quiere decir solamente información digitalizada y en línea al ciudadano. Tiene múltiples dimensiones e implica una serie de hitos a lograr, entre los que se destacan:

- La integración de la información y de la comunicación intergubernamental
- La promoción del desarrollo económico
- La Democracia Electrónica (e-democracy)
- Las Comunidades Electrónicas (e-communities)
- La política ambiental
- El desafío de la próxima generación de Internet (Caldow, 2001).

Se debe agregar, respecto al primer punto, que el requisito de la integración de las operaciones gubernamentales, implica:

1. Tanto un proceso técnico como organizacional, ambos conducidos por la visión de la experiencia del usuario.
2. Romper el aislamiento de los procesos ínter jurisdiccionales, de las estructuras organizacionales y de los sistemas de información.
3. Que el Gobierno debe trabajar en un ambiente digital, aprendiendo y utilizando la tecnología de Internet, lo que significa mucho más que tener un Portal único.

El presente documento sintetiza y describe los distintos aspectos sobre el Proyecto, con el fin de identificar los factores tecnológicos, funcionales y organizativos que ayuden a diseñar la alternativa para implementar la estrategia de Gobierno Electrónico que mejor asegura los objetivos propuestos.

3. GOBIERNO ELECTRÓNICO

Partiendo de los lineamientos del proyecto e integrando las prácticas reconocidas en el desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico, se plantean objetivos específicos para cinco frentes de trabajo:

- La relación con el ciudadano (G2C).
- La relación con las empresas (G2B).
- La relación con otras entidades de gobierno (G2G).
- La relación con los empleados (G2E).

De Cara al Ciudadano (G2C)

La Defensoría del Pueblo debe buscar una forma de prestación de servicios donde sobresalen:

- Consolidar una oferta de información, servicios y trámites útiles al ciudadano y accesibles por canales electrónicos.
- Consolidar los canales electrónicos como un medio efectivo y eficiente para interactuar con la Defensoría del Pueblo.
- Apoyar el seguimiento y respuesta a planteamientos específicos de ciudadanos.
- Apoyar cambios culturales y operativos en la institución que mejoren el trato y la comunicación con el ciudadano.
- Dotar al ciudadano, de la capacidad de obtener servicios de gobierno a través de medios virtuales.

A las Empresas (G2B)

- Ofrecer por medios electrónicos trámites, intercambios de información y servicios que se caractericen por ser eficientes, sencillos, transparentes y fáciles de acceder.
- Modernizar los procesos internos administrativos, aprovechando las ventajas de los canales electrónicos.
- Apoyar cambios culturales y operativos en la Institución que mejoren el trato y la comunicación con los proveedores.

A otras Entidades Públicas (G2G)

- Fomentar la interacción entre diferentes entidades públicas tanto de orden nacional como regional, con el fin de compartir información, y facilitar la prestación de servicios y la evolución y consolidación de procesos de participación ciudadana.
- Acercar a las instituciones públicas para establecer alianzas para mejorar la prestación de servicios instituciones e interinstitucionales.

- Facilitar el proceso de comunicación entre las diferentes instituciones públicas, brindando nuevos canales de acercamiento.

A los Funcionarios (G2E)

- Habilitar canales electrónicos para mejorar las condiciones de trabajo, disfrute de derechos y participación de funcionarios.
- Promover, en conjunto con los funcionarios, cambios operativos y culturales que potencien la estrategia y acciones de gobierno electrónico de la Defensoría del Pueblo.
- Fomentar la Gestión del Conocimiento que a través de los nuevos medios electrónicos brinde nuevas oportunidades de aprendizaje a los funcionarios.

Al interior de la Defensoría del Pueblo

- Lograr economías en la gestión institucional, desburocratizando procedimientos y generando mayores niveles de respuesta y eficacia, por medio del uso de comunicaciones.
- Alinear con la dinámica de gobierno electrónico el apoyo de TI, de modo que se puedan desarrollar sus potencialidades.
- Propender por una administración más ágil, moderna, flexible y competitiva, a través de la utilización de medios y recursos que la tecnología ofrece.
- Apoyar el nuevo enfoque de la estructura administrativa, que busca un mayor acercamiento a la ciudadanía.

4. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La sociedad de la Información y la sociedad del conocimiento son dos conceptos que regularmente son utilizados de una manera acrítica. La sociedad de la información hace referencia a la creciente capacidad tecnológica para almacenar cada vez más información y hacerla circular cada vez más rápidamente y con mayor capacidad de difusión. La sociedad del conocimiento se refiere a la apropiación crítica y selectiva de la información protagonizada por ciudadanos que saben qué quieren y como aprovechar la información,, y por ende saben de qué pueden y deben prescindir.

Una sociedad de la información es aquella en la que la información y el conocimiento tiene un lugar privilegiado en la sociedad y en la cultura, de esta se desprenden apreciaciones laxas en las cuales la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades culturales y económicas. La sociedad de la información es vista como la sucesora de la sociedad industrial. Relativamente similares serían los conceptos de sociedad post-industrial (Daniel Bell), posfordismo, sociedad postmoderna, sociedad del conocimiento, entre otros. Norbert Wiener, creador de la cibernética, fue el que anunció el advenimiento de una "Sociedad de la Información" cuya base organizativa, para él, era la circulación sin trabas de la información, a la que consideraba una nueva materia prima.

La noción de sociedad del conocimiento fue utilizada por primera vez en 1969 por un autor austriaco de literatura relacionada con el "management" o gestión, llamado Peter Drucker, y en el decenio de 1990 fue profundizada en una serie de estudios detallados por autores como Robin Mansel o Nico Stehr.

Las sociedades de la información emergen de la implantación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la cotidianeidad de las relaciones sociales, culturales y económicas en el seno de una comunidad, y de forma más amplia, eliminando las barreras del espacio y el tiempo en ellas, facilitando una comunicación ubicua y asíncrona.

Sin embargo, la información no es lo mismo que el conocimiento. La información se compone de hechos y sucesos, mientras que el conocimiento se define como la interpretación de dichos hechos dentro de un contexto, y posiblemente con alguna finalidad.

Para la UNESCO el concepto pluralista de sociedades del conocimiento va más allá de la sociedad de la información ya que apunta a transformaciones sociales, culturales y económicas en apoyo al desarrollo sustentable. Los pilares de las sociedades del conocimiento son el acceso a la información para todos, la libertad de expresión y la diversidad lingüística.

La Defensoría del Pueblo ha evidenciado en los últimos años grandes avances en el manejo de la información teniendo en cuenta que se manejan bases de datos para la información administrativa y de atención de casos desde hace más de diez (10) años, sin embargo con la aparición de nuevas tecnologías se posibilita mejorar su difusión, compartir el conocimiento de cada una de nuestras oficinas, fomentar la interrelación humana entre nuestro personal y una mayor promoción y atención de las quejas de los ciudadano en la defensa de la vulneración de sus derechos.

5. BRECHA DIGITAL

Hay una correlación entre riqueza, conectividad y desarrollo del gobierno electrónico. Quienes nos gobiernan, deben comprender que la brecha digital es

la principal barrera que debe superar nuestro país. Si los niveles de conectividad en una sociedad son bajos, muy pocos serán capaces de acceder a los servicios disponibles (en el caso que estos existan) En Perú aproximadamente 30 millones de habitantes. De ellos, sólo un pequeño porcentaje son usuarios de Internet. Esto es debido a que la penetración de la red en la población es aún muy baja.

Si comparamos datos de ingreso con los de acceso a TIC se advierte fácilmente que la brecha digital es más amplia que la brecha material. El ingreso o mejor dicho la carencia de ingreso es el componente más importante de la brecha digital.

En realidad, la brecha digital no existe en sí misma. Más bien, es el resultado de varias brechas que agregadas una sobre otras, impiden la difusión de Tecnologías de la Información y la Comunicación. La brecha por ingreso la distribución geográfica de la población, la falta de educación digital, la distribución desigual de infraestructura, son determinantes de la brecha.

La Defensoría del Pueblo por su naturaleza la defensa de los derechos de todos los ciudadanos, en especial de grupos en mayor estado de indefensión tales como: ancianos, niños, personas con discapacidad, comunidades campesinas e indígenas, entre otros. Por estos motivos son colectivos que tienen menos accesos a la tecnología: computadoras personales, Internet, teléfonos móviles, entre otros.

Todos los esfuerzos que la Defensoría del Pueblo realice no serán suficientes en la medida que el Gobierno Central no ejecute las políticas públicas que masifiquen el uso de las TIC a través de Internet, alfabetización digital y contratos con las empresas de telecomunicaciones que interconecten los lugares más alejados del país.

6. RESISTENCIA AL CAMBIO

La resistencia al cambio que se produce en los usuarios cuando se trata de poner en marcha nuevas herramientas, resistencia al cambio en la forma de trabajar, al cambio en los procedimientos o incluso miedo a la eliminación de determinadas tareas que ahora pasan a ser realizadas por el nuevo sistema que se está implantando.

7. MARCO INSTITUCIONAL – DEFENSORIA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo del Perú es un órgano constitucional autónomo creado por la Constitución de 1993. Su misión es proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

El titular de la institución es el Defensor del Pueblo, quien le representa y le dirige. Para ser elegido requiere como mínimo el voto favorable de dos terceras partes del Congreso de la República. Su mandato dura cinco años. Goza de inviolabilidad, no responde civil ni penalmente por las recomendaciones, los reparos y, en general, por las opiniones que emita en el ejercicio de sus funciones. Además, puede actuar con total independencia en el cumplimiento de éstas. Se rige por la Constitución y su Ley Orgánica.

La Defensoría del Pueblo no desempeña funciones de juez o fiscal ni sustituye a autoridad alguna. No dicta sentencias, no impone multas ni sanciones. En consecuencia, sus opiniones o manifestaciones de voluntad no constituyen actos administrativos ni jurisdiccionales con efectos coercitivos. El cumplimiento de sus recomendaciones y sugerencias se basa en la persuasión, con la cual se busca crear conciencia en los poderes públicos respecto de que

su actuación debe sujetarse a la legalidad y al respeto de los derechos de los ciudadanos.

Facultades de la Defensoría del Pueblo del Perú

De acuerdo con la Constitución y su ley, la Defensoría del Pueblo está facultada para:

a.- Investigar o intervenir de oficio o a pedido de parte en situaciones concretas.

Cualquier persona en forma gratuita puede presentar a la Defensoría una queja o petición ante situaciones que vulneren sus derechos constitucionales por incumplimiento de los deberes de las entidades estatales o en caso de irregularidades de las entidades que prestan servicios públicos.

Ante un mismo hecho violatorio de los derechos humanos la Defensoría del Pueblo lleva acabo su investigación autónomamente, aun cuando esté actuando la administración de justicia. El resultado de esta investigación no jurisdiccional se entrega al juez correspondiente para coadyuvar con su función y supervisar el resultado.

b.- Investigar y dar seguimiento a situaciones generales.

Puede llevar a cabo investigaciones y seguimiento de situaciones en materia de su competencia así como efectuar propuestas y recomendaciones destinadas a revertir situaciones que afectan a determinada categoría de personas.

c.- Interponer y dar seguimiento a las acciones de garantía.

La Defensoría puede, en situaciones en que las circunstancias lo ameriten:

Ejercitar la acción de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional, contra las normas con rango de ley (leyes, decretos legislativos, decretos de urgencia, tratados, reglamentos del Congreso, normas regionales de carácter general y ordenanzas municipales) que contravengan la Constitución. Interponer las acciones de hábeas corpus, amparo, hábeas data, acción popular y acción de cumplimiento.

d.- Participar en procedimientos administrativos.

La Defensoría está facultada discrecionalmente para iniciar, o participar de oficio o a petición de parte, en estos procedimientos, en representación de una o varias personas, para la defensa de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad.

e.- Promover iniciativas de mediación y conciliación e interponer sus buenos oficios

En los casos de su competencia la Defensoría puede realizar una gestión de buenos oficios, mediación o conciliación que permita resolver la situación por acuerdo entre el ciudadano que presentó la queja y la autoridad, funcionario o empresa que presta un servicio público.

f.- Promover la normatividad internacional sobre derechos humanos.

La Defensoría del Pueblo está facultada para promover la firma, ratificación o adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos.

g.- Formular iniciativas legislativas

Puede proponer al Congreso proyectos de ley en materias de su competencia.

h.- Rendir un informe anual ante el congreso.

El Defensor del Pueblo presenta al Congreso un informe anual con el balance de su actividad.

i.- Promover y difundir los derechos humanos

La Defensoría tiene competencia para desarrollar una labor de educación y difusión de los derechos de las personas.

Competencias de la Defensoría del Pueblo del Perú

Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad. - Supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal. - Supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.
Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.

Se le encomienda la protección de los derechos que constituyen atributos y facultades inherentes a la persona humana, tales como el derecho a la vida, al sufragio, a la integridad, a la dignidad, a la paz, a la libertad de expresión y pensamiento, a gozar de un medio ambiente sano, al respeto a su cultura, a la

educación gratuita por parte del Estado, a la libertad de consciencia y religión, a la igualdad ante la ley, entre otros.

Supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal
La Defensoría del Pueblo vela por que las autoridades y funcionarios de las diversas instituciones del Estado cumplan con sus responsabilidades y atiendan debidamente a la población.

La supervisión se hace siempre desde la perspectiva del sometimiento de la administración estatal a la Constitución y a las leyes. Para ello, cuenta con la posibilidad de requerir la información necesaria - para realizar sus investigaciones - a todas las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos, los que tienen el deber de cooperar.

Supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía
El Defensor del Pueblo también supervisa la adecuada prestación de los servicios públicos, tales como energía eléctrica, agua, telefonía y transporte. En estos casos no interesa si los servicios son brindados por una institución pública o privada.

Para el cumplimiento de lo indicado la Defensoría del Pueblo se estructura de la siguiente manera:

ORGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Despacho Defensorial
Gabinete
Área de Gestión Documentaria
Primera Adjuntía
Secretaría General

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

Órgano Control institucional

ORGANO DE DEFENSA JUDICIAL

Procuraduría Pública

ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

Oficina de Asesoría Jurídica

Área de Asuntos Contractuales y Sistemas Administrativos

Área de Asuntos Laborales, Simplificación Administrativa y Cooperación Internacional

Oficina de Desarrollo Estratégico Cooperación Internacional e Inversiones

Oficina de Planificación Presupuesto, Racionalización y Estadística

Área de Planificación

Área de Presupuesto

Área de Racionalización

ÓRGANOS DE APOYO

Oficina de Administración y Finanzas

Área de Contabilidad

Área de Tesorería

Área de Logística

Área de Archivo

Área de Control Patrimonial

Oficina de comunicaciones e imagen institucional

Oficina de Gestión y Desarrollo Humano

Área de Remuneraciones y Beneficios

Área de Desarrollo y Bienestar del Personal

ORGANOS DE LÍNEA

Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.

Programa de Protección y Promoción de Derechos en Dependencias Policiales.

Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios.

Programa de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Adjuntía para los Derechos de la Mujer.

Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos indígenas

Programa de Pueblos Indígenas.

Adjuntía en Asuntos Constitucionales.

Adjuntía para la Administración Estatal.

Programa de Descentralización y Buen Gobierno.

Programa de Identidad y Ciudadanía.

Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia.

Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

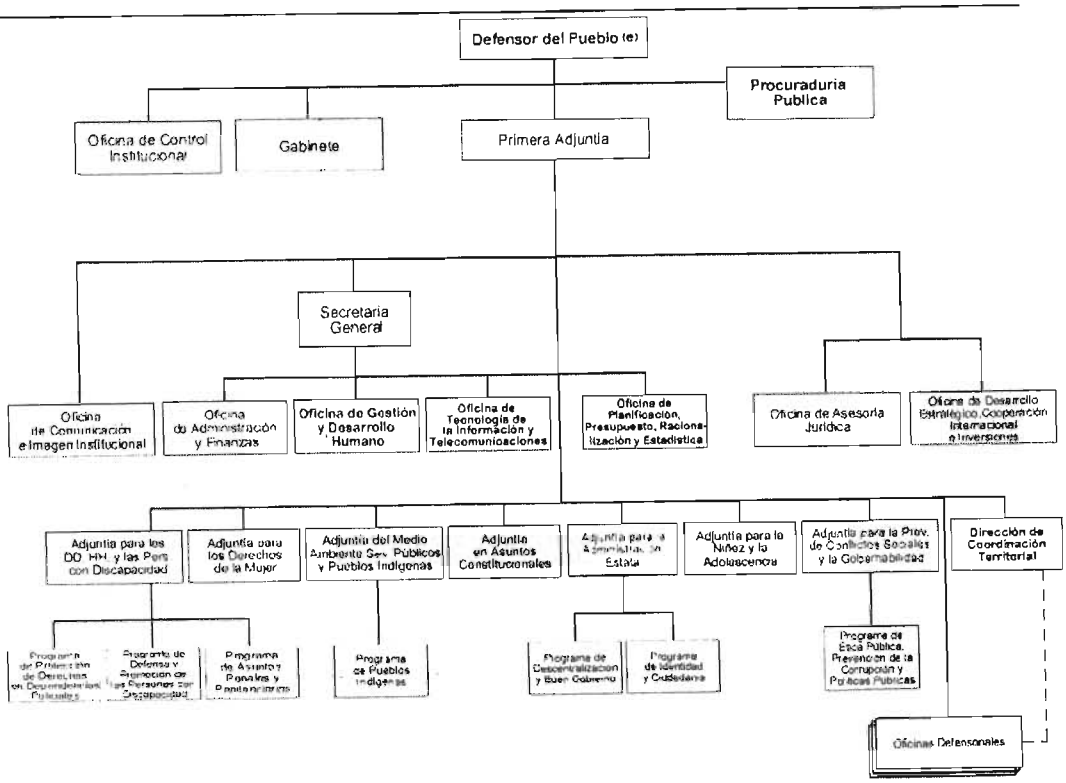
Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas.

Dirección de Coordinación Territorial.

ORGANOS DESCONCENTRADOS

Oficinas Defensoriales

Módulos de Atención Defensoriales.



Documentos normativos sobre la estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo:

- Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF, aprobado mediante Resolución Defensorial Nº 012-2011/DP con fecha 08 de junio de 2011.
- Manual de Organización y Funciones – MOF, aprobado mediante Resolución Administrativa Nº 055-2011/DP-PAD con fecha 01 de julio de 2011.
- Plan Estratégico Institucional - PEI, aprobado mediante Resolución Administrativa Nº 029-2010/DP con fecha 23 de agosto de 2010.
- Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI, aprobado mediante Resolución de Secretaría General Nº 071-2009/DP-SG con fecha 30 de diciembre de 2009.

- Aprobación del lineamiento que estable el contenido mínimo de los planes estratégicos de gobierno electrónico aprobado con Resolución Ministerial Nº 61-2011-PCM.

8. MARCO LEGAL– DEFENSORIA DEL PUEBLO

La creación y funciones de la Defensoría del Pueblo del Perú están normadas básicamente por la Constitución Política del Estado Peruano de 1993 y la Ley Orgánica de creación.

En la CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1993, en su capítulo XI, se crea la Defensoría del Pueblo.

LEY ORGÁNICA, basada en la Ley N° 26520.Publicada el 8 de agosto de 1995.

Resolución Ministerial Nº 61-2011 PCM (Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico), fecha 17 de febrero de 2011.

9. ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y EL DIAGNOSTICO

El Estado de la Situación Actual de la infraestructura se encuentra detallado en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información desarrollado por la Oficina de Tecnologías de la Información.

10. MISIÓN

"Somos la institución pública autónoma responsable de defender y promover los derechos de las personas y la comunidad. Para ello supervisamos la actuación del Estado y la prestación de los servicios públicos, evidenciando la vulneración de los derechos e incidiendo en la mejora de la política y la gestión pública."

11. VISIÓN

"Ser líderes en la innovación y desarrollo de soluciones tecnológicas eficientes, eficaces y flexibles a los cambios, contribuyendo a las estrategias institucionales a favor de la promoción, difusión y defensa de los derechos de las personas, coadyuvando a la integración de los servicios que brinda el Estado y constituyéndonos en un referente a nivel internacional."

12. OBJETIVO GENERAL

Proponer la utilización de las TIC, para la mejora de la gestión interna y la atención al ciudadano con la mayor accesibilidad, disponibilidad y rapidez al menor costo posible, eliminando las barreras de espacio y tiempo, fortaleciendo y facilitando la defensa y promoción de los derechos del ciudadano.

13. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los siguientes objetivos específicos corresponden a los planteados por la Defensoría del Pueblo:

- Racionalizar y aumentar la disponibilidad de servicios y capacitación al personal técnico de la OTIT y a los usuarios de los servicios TIC.
- Diseñar herramientas de gestión y de acceso a la información institucional que permita a su vez mostrar información de los indicadores de gestión para que los principales procesos de atención al ciudadano, se lleven a cabo con eficiencia y eficacia.
- Promover la utilización de las nuevas TIC's, orientando su uso en la mejora de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo a los ciudadanos.

14. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS - VALORES

Tal como se mencionó con anterioridad *la filosofía* es una declaración de los grandes principios o valores que inspiran las acciones de la organización, acciones que son ejecutadas por la organización en su conjunto. En ese sentido la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones– OTIT - ha establecido los siguientes valores:

- *Trabajo en equipo*: Creemos que la superación continua en un marco de trabajo conjunto, coordinado, multidisciplinario y comunicado nos permite obtener resultados y soluciones cada vez mejores, en forma oportuna y con valor para nuestros usuarios.
- *Identidad y lealtad:* Nos sentimos orgullosos de pertenecer a la Defensoría del Pueblo y hacemos nuestros los objetivos institucionales.
- *Integridad y congruencia:* Fomentamos con el ejemplo el desempeño honesto en el cumplimiento de los compromisos y responsabilidades que nos han sido conferidos; actuamos con transparencia y eficiencia.
- *Mejora continua:* Medimos y analizamos los resultados de nuestros procesos, productos y servicios con el fin de mejorarlos de forma permanente para cumplir nuestro compromiso con el usuario.
- *Conocimiento*: Administramos y compartimos el conocimiento, convencidos de que éste es nuestro principal capital para ofrecer soluciones y productos innovadores a nuestros usuarios.
- *Actitud para escuchar y aprender*: Entendemos que los problemas se resuelven a través de la colaboración y el talento de todos los involucrados; nos caracterizamos por escuchar con atención y aprender todos los días.

15. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS – CÓDIGO DE ÉTICA

El Estado Peruano cuenta en la actualidad con los "Lineamientos para la promoción del Código de Ética de la Función Pública en las entidades públicas del Poder Ejecutivo", donde se establecen pautas generales de comportamiento ético de todos los funcionarios públicos. Los cuales se detallan a continuación:

- ***Respeto,*** hacia la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases gestión se respeten los derechos básicos de las personas; así como a la defensa y al debido procedimiento.

- ***Probidad,*** actuación con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal.

- ***Transparencia,*** ejecución de las estrategias de la DEFENSORIA DEL PUEBLO de manera transparente; brindando accesibilidad al conocimiento de toda persona natural o jurídica y facilitando información fidedigna, completa y oportuna.

16. ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)

La matriz FODA de la OTIT de la Defensoría del Pueblo fue desarrollada por el PETI de la institución, siendo esta la siguiente:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Todas nuestras oficinas se encuentran interconectadas a nivel nacional	El personal de servicio de atención al usuario es insuficiente
Todas nuestras oficinas cuentan con enlaces de contingencia a nivel nacional	
Buena infraestructura tecnológica de comunicaciones (sede central)	No hay suficientes recursos humanos para la segregación de funciones
Acceso a Internet en todas las oficinas a nivel nacional	No se puede implementar nuevas tecnologías por falta de capacitación oportuna
Comunicación telefónica interna a costo cero a nivel nacional (telefonía IP)	
Todas las computadoras cuentan con antivirus	
Contamos con una herramienta de gestión tipo BSC para medir nuestra eficiencia, la eficacia en la solución de casos y la cooperación de las entidades del Estado	
Contamos con una Intranet	Parque informático con vigencia tecnológica de casi 8 años de antigüedad
Realizamos monitoreo de las redes y servidores a nivel nacional	Insuficiente ancho de banda para incorporación de nuevos servicios
Comunicación institucional vía Chat corporativo	Sistema de información nativos a 3 capas no desarrollados
Licenciamiento formalizado	Incorporación de buenas prácticas enfocados al servicio del usuario
Existen políticas para el tema de seguridad de la información	Insuficientes instrumentos que permitan compartir información de interés institucional a nivel nacional
Inventario actualizado de las computadoras a nivel nacional	
Contamos con un Data Center exclusivo para los servidores, con contingencia	
Contamos con todos los procesos críticas automatizados	
Contamos con sistema eléctrico con redundancia para los equipos de comunicaciones y servidores	
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
Mejora de los actuales sistemas informáticos	Resistencia al cambio de los niveles operativos
Las nuevas tecnologías	Falta de recursos para financiar la capacitación de nuevas tecnologías
La expectativa de la automatización de procesos que tiene los usuarios	Falta de recursos necesarios para implantar ITIL: Mesa de ayuda
Compromiso de la Alta Dirección	Falta de recursos para financiar los contratos de soporte técnico y del servicio de mantenimiento
Mejor acercamiento a las unidades orgánicas promovido por la Secretaría General	Inestabilidad del servicio eléctrico en provincias
Mejor disposición del centro de datos principal y del ambiente de trabajo	Cambio frecuente de locales
Posibilidad de definir entre diversas alternativas de sistemas de seguridad	Insuficiente presupuesto para implementar políticas de renovación de infraestructura tecnológica
	Insuficiente presupuesto para contar con el apoyo de especialistas en TIC
	No existe una actualización permanente de los procesos a nivel institucional

17. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO (FCE)

Los Factores Críticos de Éxito propiamente dichos son aquellos objetivos en cuyo logro previo no puede caber el fallo, pues de lo contrario se pone en peligro la consecución de la Misión. Cada uno de ellos se considera, por tanto, condición necesaria para el éxito de la misión propuesta, constituyendo el conjunto de los factores la condición suficiente.

Para su identificación debe procederse a la revisión de las influencias dominantes. El orden en que se relacionan los factores carece de significado, siendo únicamente reflejo de la secuencia en que van siendo definidos por los participantes en el método de análisis. La identificación de todos y cada uno de los factores requiere el voto favorable de todos los participantes.

Como resultado final se obtiene la aceptación por unanimidad de que una vez cumplido este cuadro de objetivos preliminares o factores críticos de éxito se tienen fundadas garantías de que la misión inicial acabará siendo a su vez, y como consecuencia, alcanzada.

A partir del análisis FODA anterior el personal de la OTI ha elaborado la siguiente lista de FCE:

1. Continuidad operativa de los servicios
2. Presupuesto suficiente para la renovación, mantenimiento de los servicios
3. Apoyo de la Alta Dirección

4. Interiorizar en la cultura institucional los conceptos de Seguridad de la información
5. Permanente control de la Calidad de la Información
6. Continuidad y alto nivel de los Servicios prestados por terceros
7. Capacitación del personal en la implementación de nuevas tecnologías y metodologías
8. Reestructuración de la OTI
9. Ejecutar planes continuos de capacitación en el uso de los sistemas de información desarrollados por la OTI

18. ESTRATEGIAS CLAVES

Los Objetivos estratégicos del plan estarán acordes a los requerimientos de expansión de la capacidad de los Sistemas informáticos y de los Servicios de Telecomunicaciones, en los que deberán estar sincronizados con la demanda, desarrollando tareas de mantenimiento y soporte con costo – efectividad positiva alineándose con los objetivos de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

Por lo que definimos los siguientes ***Objetivos Estratégicos***:

- **Objetivo Estratégico Nº 1** – *Racionalizar y aumentar la disponibilidad de servicios y capacitación al personal técnico de la OTIT y a los usuarios de los servicios TIC.*
    - Con respecto del nivel de la expansión y desarrollo de los sistemas y servicios TIC, es necesario ESTIMULAR Y REFORZAR la capacidad técnica de los responsables y operadores de los servicios TIC. Estos a su vez capacitarán a los usuarios de estos servicios.

- **Objetivo Estratégico Nº 2 –** *Diseñar herramientas de gestión y de acceso a la información Institucional que permita a su vez mostrar información de los indicadores de gestión para que los principales procesos de atención al ciudadano, se lleven a cabo con eficiencia y eficacia.*

    - Con respecto del nivel de los procesos TIC internos, mantener un nivel óptimo de costo-efectividad, optimizando el empleo de recursos. Unificar los sistemas de información además de la organización de los recursos informáticos, e incrementar la seguridad de la información; Reduciendo la vulnerabilidad de esta en su conjunto. Además de desarrollar esquemas de gestión corporativa de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones a nivel de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

- **Objetivo Estratégico Nº 3** – *Promover la utilización de las nuevas TIC's orientado su uso en la mejora de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo a los ciudadanos.*

    - Con respecto al uso de las TIC se desarrollaran acciones tendientes al aprovechamiento de las nuevas redes de telecomunicaciones, como lo son la NGN (New Generation Network) y el IMS (IP Multimedia Subsystem), así como las herramientas de interoperabilidad, convergencia de servicios y cloud computing (entre otros) , con el objetivo de brindar servicios interactivos y multicanal, con información relevante y completa, así como incentivar los ciudadanos a ser participes de las tareas de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

19. ESTRATEGIAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS, METAS - ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN Y PLAN DE ACCIÓN

Los Objetivos estratégicos del plan estarán acordes a los requerimientos de expansión de la capacidad de los Sistemas informáticos en los que deberán estar sincronizados con la demanda, desarrollando tareas de mantenimiento y soporte con costo – efectividad positiva alineándose con los objetivos de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

Por otro lado, las acciones o cursos de acción en el marco de un plan estratégico se clasifican como grandes tareas que permiten contribuir a la ejecución de las estrategias, estas son cuantificadas a través de medidas de desempeño por lo que se fijan metas en el tiempo.

Por lo que definimos las ***Estrategias*** de los siguientes ***Objetivos Estratégicos***, asimismo también las ***acciones o Cursos de Acción*** de las ***Estrategias*** en el marco de los ***Objetivos Estratégicos***:

OBJETIVO ESTRATÉGICO Nº 1: Racionalizar y aumentar la disponibilidad de servicios y capacitación al personal técnico de la OTIT y a los usuarios de los servicios TIC.		
ESTRATEGIA Nº 1.1: Consolidar los procesos de capacitación de las TIC en LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.		
ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN	**MEDIDAS DE DESEMPEÑO**	**METAS**
1.1.1 Definir programas anuales de capacitación en diversos temas tecnológicos para los usuarios y personal de las áreas técnicas.	a. Desarrollo de manuales de usuario y capacitación del uso de los sistemas de información y servicios TIC.	• Manuales de sistemas de información y/o servicios TIC publicados en la intranet. Se realizaran cinco (5) capacitaciones al 2016 de sensibilización sobre seguridad de la información.
1.1.2 Definir esquemas de capacitación presencial para los temas de Tecnologías de la información y comunicaciones.	a. Disponer de la infraestructura necesaria para la implementación de estos servicios. b. Estudio de los esquemas alternativos de capacitación no presencial.	• Consejos y preguntas frecuentes vía web, capacitación en audio conferencias y videoconferencia con otras unidades del país como Oficinas y Módulos Defensoriales. Se realizaran cinco (5) capacitaciones en audio conferencia y videoconferencia

		al 2016, asimismo se actualizará la página de consejos semestralmente.

ESTRATEGIA Nº 1.2: Mecanizar los procesos de atención de usuarios de la Defensoría del Pueblo.

ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS
1.2.1 Actualizar permanentemente el inventario de los recursos TIC y procedimientos de ayuda de las diversas sedes de la DEFENSORIA DEL PUEBLO.	a. Inventario actualizado de los sistemas y procedimientos de ayuda. b. Elaborar y proponer políticas sobre el uso de los recursos TIC en la Institución	a. Inventario actualizado al año 2011, 2012, 2013, 2014, 2015. c. Revisión semestral de las políticas sobre el buen uso de los recursos TIC en la Institución.
1.2.2 Dar mantenimiento al sistema de atención remoto para LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.	a. Definición del Sistema de Atención Remota aplicando buenas prácticas.	a. Sistema de Mesa de Ayuda incorporando ITIL a partir de noviembre del 2011.
1.2.3 Dar mantenimiento a los procedimientos internos de la OTIT.	a. Mantener actualizado los procedimientos internos de atención de la OTIT	a. Actualizar el manual de procedimientos Internos. Revisión y actualización anual 2011, 2012, 2013, 2014, 2015.

ESTRATEGIA Nº 1.3: Establecer mecanismos para compartir recursos, desarrollo y experiencias en el campo de las tecnologías de la Información y Comunicaciones en LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.		
ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN	**MEDIDAS DE DESEMPEÑO**	**METAS**
1.3.1 Dar mantenimiento a las políticas para compartir recursos de desarrollo, procesamiento y respaldo de información en LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.	a. Políticas para compartir recursos.	a. Políticas definidas y aprobadas, con una revisión anual 2013, 2014, 2015.
1.3.2 Establecer un repositorio de mejores prácticas en el desarrollo y operación de las TIC en LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.	a. Diseño del repositorio. b. Desarrollo del repositorio. c. Establecimiento de los procedimientos de mantenimiento del repositorio. d. Revisión del Diseño y procedimientos del repositorio.	a. Implementación del sistema de gestión de seguridad de la información. A diciembre de 2012.
OBJETIVO ESTRATÉGICO Nº 2: Proporcionar herramientas de gestión y de acceso a la información Institucional que permita a su vez mostrar información de los indicadores de gestión para que los principales procesos de atención al ciudadano, se lleven a cabo con eficiencia y eficacia.		

ESTRATEGIA Nº 2.1: Desarrollar herramientas de gestión y de acceso de información para la mejora de atención al ciudadano.		
ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN	**MEDIDAS DE DESEMPEÑO**	**METAS**
2.1.1 Sistematizar información de gestión del tipo tablero de comando (BSC).	a. Mejorar y mantener el Defensómetro. b. Incorporar nuevos indicadores de gestión al Defensómetro.	a. Mejorar la presentación de los actuales indicadores de gestión existentes en el Defensómetro. A agosto del 2012. b. Nuevos indicadores de gestión implementados y disponibles en el Defensómetro. A octubre del 2012.
ESTRATEGIA Nº 2.2: Definir e implementar esquemas de arquitectura de integración de las comunicaciones.		
2.2.1 Desarrollar Web Services de consulta y grabación de datos entre las sedes de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.	a. Desarrollo de Web Services Institucional.	a. Mejora de la Intranet Institucional. A marzo del 2012. b. Implementación de Web Services. A octubre del 2011.
ESTRATEGIA Nº 2.3: Identificar la funcionalidad potencial de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO en beneficio de la Sociedad.		

ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN	MEDIDAS DE DESEMPEÑO	METAS
2.3.1 Establecer vínculos con la cooperación internacional con la finalidad de obtener fondos de apoyo técnico a favor del desarrollo de nuevos servicios electrónicos de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.	a. Capacitar al personal técnico de la OTIT en nuevos servicios implementados en otras Instituciones a nivel nacional y/o Internacional.	a. Personas capacitadas de la OTIT en temas de gobierno electrónico, financiados por cooperación internacional. Al 2016.
ESTRATEGIA Nº 2.4: Integrar tecnológicamente la funcionalidad disponible y potencial de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.		
ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN	**MEDIDAS DE DESEMPEÑO**	**METAS**
2.4.1 Establecer políticas de integración de Sistemas Informáticos de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.	a. Establecer un conjunto de sistemas e infraestructura tecnológica que permita la integración con el objeto de facilitar el trabajo de los usuarios y tener la información disponible oportunamente.	a. Manual de estándares tecnológicos. A febrero de 2012.
OBJETIVO ESTRATÉGICO Nº 3: Promover la utilización de las TIC's, orientando su uso en la mejora de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo a los ciudadanos.		

ESTRATEGIA Nº 3.1: Implementar un equipo de investigación permanente en nuevas tecnologías de la información y comunicaciones.		
ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN	**MEDIDAS DE DESEMPEÑO**	**METAS**
3.1.1 Consolidar un área de investigación dentro de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO, orientada a maximizar la utilización de nuevos avances en el despliegue de las tecnologías en el Perú.	a. Creación de un Equipo de investigación de nuevas TICS. b. Creación del Comité de aprobación de nuevos proyectos.	a. Implementación de nuevos servicios TICS. Anual 2012, 1013, 2015, 2016. b. Comité instalado. A diciembre de 2011.
ESTRATEGIA Nº 3.2: Agilizar y mejorar los procesos de comunicación interna incorporando políticas sobre el cuidado del medio ambiente.		
ACCIONES O CURSOS DE ACCIÓN	**MEDIDAS DE DESEMPEÑO**	**METAS**
3.2.1 Promover en la institución políticas que ayuden al cuidado del medio ambiente: ahorro de papel con valor legal (firma digital) y agilización de los trámites a favor de las unidades y el ciudadano.	a. Adecuar la plataforma existente a e-document (cero papeles).	a. Piloto del proyecto. A octubre del 2011 (OTIT, SG, Trámite Documentario y OPREE). b. Implementación del sistema paperless con valor legal. En la Sede Central a

		marzo del 2012. En las oficinas de Lima a diciembre del 2012 y en las oficinas y módulos defensoriales de provincias a diciembre del 2013.

20. PROYECTOS CENTRALES: PLAN, RECURSOS Y PRESUPUESTOS ESTIMADOS

La Defensoría del Pueblo para ejecutar sus funciones de manera óptima, necesita implementar de manera prioritaria los siguientes proyectos, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos para el periodo 2012 – 2016:

a. Proyecto SID vía Web – INTEROPERABILIDAD

El Sistema de Información Defensorial actual está desarrollado bajo la arquitectura cliente - servidor. Este sistema para que opere requiere de un software intermedio denominado Graphon, contando a la fecha con 100 licencias. El nuevo desarrollo permitirá la conexión de cualquier usuario que lo requiera sin la limitante de las licencias, reduciendo drásticamente el gasto por uso de licencia, además posibilitará la conexión y el ingreso mediante equipo móviles con conexión WIFI y/o 3G.

Objetivo: Ampliar el acceso a la plataforma del Sistema de Información Defensorial - SID.

Alcance: Todos los comisionados de las oficinas a nivel nacional.

Duración: 6 meses, programado para el 2012 – 2013

Presupuesto referencial:

Descripción	Cantidad	Costo S/.	Tiempo
Desarrollador de Sistemas	2	36,000	6 Meses
PC`s y software	2	8,000	6 Meses

Implementación (capacitaciones, viajes)	8 viajes	12,000	2 días x viaje
	TOTAL	56,000	

b. Proyecto PAPERLESS

El Proyecto *Paperless*, implicara el desarrollo de una gestión electrónica total de los procesos de la Defensoría, eso significara una administración sin papeles. Este proyecto permitirá acceder electrónicamente a todas las etapas de los procesos institucionales, hacer seguimiento a los mismos, tener indicadores, obtener estadísticas, modificar la estructura de los mismos en caso sea necesario, identificar usuarios y su performance en el uso y gestión de los mismos. Este proyecto se debe desarrollar conjuntamente con el proyecto de firma digital PKI.

El proyecto PKI de Firma Digital tiene por objetivo lograr la implementación de esta herramienta tecnológica en los sistemas administrativos y de gestión de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo, con el fin de que el accionar de éstos resulte más eficiente.

Con este propósito, se llevara adelante las siguientes tareas: generar un marco tecnológico, legal y procedimental adecuado que conforme la Infraestructura de Oficial de Firmas Digitales del Estado Peruano, con el fin de poder utilizar esta tecnología en forma segura; capacitar/instruir a los distintos actores que conforman la institución; proveer de certificados digitales a todos los funcionarios, empleados y usuarios de la Defensoría.

Objetivo: Facilitar el acceso a la documentación, eliminando la utilización de papel agilizando el manejo interno de los documentos, manteniendo su carácter legal.

Alcance: Sede Central y Oficinas en Lima

Duración: 6 meses, programado para el 2012

Presupuesto referencial:

Descripción	Cantidad	Costo S/.
Storage	1	100,000
Servidor	1	30,000
Desarrollo e Implementación (Sistema de Trámite con Alfresco)	1	40,000
Token para firma digital	50	90,000
	TOTAL	260,000

a) Proyecto Videoconferencias

El Proyecto de Videoconferencias permitirá a la Defensoría, establecer sesiones de comunicación, por voz y video, para desarrollar reuniones de trabajo, o sesiones de consulta entre las diversas sedes, funcionarios y empleados a nivel nacional de la Defensoría. Con este proyecto se agilizaran y simplificaran las sesiones de trabajo, seguimiento de proyectos, consultas interdependencias, ahorro en tiempos, y gastos de traslados del personal.

Objetivo: Mejorar la comunicación y coordinación entre las unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.

Alcance: A nivel nacional

Duración: 4 meses, programado para el 2013 – 2014

Presupuesto referencial:

Descripción	Cantidad	Costo S/.
Ampliación del ancho de banda de interconexión nacional en un 100%	1	Incrementar el costo actual en 150,000
Central de video conferencia	1	90,000
Equipos remotos para las UCT's	8	45,000
	TOTAL	285,000

b) Proyecto WIKI Defensorial

Este proyecto permitirá contar con un repositorio de conocimientos institucionales (imágenes, videos, fotos, publicaciones, informes, etc.) que podrán ser consultados vía web por todo el personal de la Defensoría del Pueblo.

Objetivo: Facilitar el acceso a todos los usuarios de las unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo al conocimiento institucional.

Alcance: A nivel nacional

Duración: 6 meses, programado para el 2012

Presupuesto referencial:

Descripción	Cantidad	Costo S/.
Desarrollo de interface*	1	40,000
	TOTAL	40,000

*El Storage y el servidor se han presupuestado en el proyecto de paperless

21. ADOPCION DE ESTANDARES

Los estándares que son adoptados son los que han sido diseñados y normados por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI.

22. PLAN DE ACCIÓN

El Plan de acción ha sido desarrollado en conjunto en la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Estrategias, Acciones o Cursos de Acción, Metas descritas en el documento.

23. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación se realizará permanentemente, el indicador para los objetivos específicos y el general será el porcentaje de avance de las acciones o cursos de acción junto con las metas planteadas, teniendo en cuenta las medidas de desempeño ya descritas en el documento.

24. CONCLUSIONES

Al Integrar la Gestión, Desarrollo e Implementación de los Diversos Proyectos que involucren a LA DEFENSORIA DEL PUEBLO se unificaran los objetivos de diversos proyectos de la institución, esta integración permitirá generar objetivos comunes, además de obtener economías.

Al Mecanizar racionalizar y aumentar la disponibilidad de servicios y capacitación a los usuarios de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.se generara una mayor disponibilidad de información institucional así como los procesos que la transforman y distribuyen; además de expandir la disponibilidad funcional en los servicios y datos en los servicios orientados al ciudadano.

Se priorizara el desarrollo de proyectos informáticos de impacto y beneficio en la sociedad con el objetivo de aumentar significativamente la disponibilidad de servicios en línea que permitan un mayor acercamiento y posicionamiento en la sociedad.

Se tratara de racionalizar y unificar los recursos dedicados a los sistemas de información y telecomunicaciones de LA DEFENSORIA DEL PUEBLO así como optimizar y normalizar su información y gestión con ello se optimizara el empleo de recursos y unificaran los sistemas de información además de la organización de los recursos informáticos, incrementando la seguridad de la información y reduciendo la vulnerabilidad de esta en su conjunto, obteniendo esquemas de gestión corporativa de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, incrementando la capacidad técnica de los responsables y operadores de los servicios informáticos de manera que apoyen efectiva y coordinadamente los objetivos de la institución.

Así mismo se Racionalizaran los recursos financieros dedicados a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, estableciendo niveles de gastos por usuario, además de costos ABC de los gastos en que se incurre de tal manera que se sinceren los gastos corrientes, inversión y depreciación de los activos informáticos y de telecomunicaciones.

Por último se debe maximizar la utilización de las nuevas tecnologías relacionadas con las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información orientado su uso en la mejora de las relaciones con los ciudadanos, por lo que se debe desarrollar acciones tendientes al aprovechamiento de las nuevas redes de telecomunicaciones, como lo son la NGN (New Generation Network) y el IMS (IP Multimedia Subsystem), así como las herramientas de interoperabilidad, convergencia de servicios y cloud computing (entre otros), con el objetivo de brindar servicios interactivos y multicanal, con información relevante y completa, así como incentivar a los ciudadanos a ser participes de las tareas de la institución.

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC y su aplicación al desarrollo del Gobierno Electrónico, brindan un gran abanico de oportunidades para el desarrollo de la persona, las organizaciones y la sociedad.

Su correcta aplicación, permitirá desarrollar programas de vigilancia y desarrollo de las funciones públicas y de los Derechos Humanos. Las acciones de difusión y desarrollo de servicios de la DEFENSORIA DEL PUEBLO, se ven en gran medida apoyados por el planteamiento e implementación de Objetivos Estratégicos que permitan desarrollar el gran potencial innovador del Sector Publico especialmente de instituciones como la DEFENSORIA cuyo concepto ha sido implantado y desarrollado en gran parte del Mundo.