

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 255
-------------------------------	--------------

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO

# PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

# 2011

*hp*

---

PLAN OPERATIVO INFORMATICO 2011

### **I. Misión de la Dirección o Gerencia Informática**

“Brindamos soluciones tecnológicas e información oportuna y confiable, coadyuvando a la optimización de los procesos, apoyando a los objetivos institucionales, fomentando el trabajo en equipo y manteniendo la alta disponibilidad de nuestros servicios a nivel nacional e internacional en beneficio de las personas.”

### **II. Visión de la Dirección o Gerencia Informática**

“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.”

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

### III. Situación Actual - Localización y dependencia estructural y/o funcional

La Oficina de Tecnología de la Información es un órgano de apoyo, depende directamente de la Secretaría General

### IV. Situación Actual - Recursos Humanos

#### SUB - ÁREAS

##### Jefe de Oficina

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de la oficina de Tecnología de Información	1
2	Asesor de proyectos	1

##### Redes y Comunicaciones

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Equipo	1
2	Asistente de redes y comunicaciones	1
3	Asistente de telecomunicaciones	1

##### Soporte Técnico

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de equipo	1
2	Soporte técnico	1

##### Servicios Web

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Equipo	1
2	Diseñador Gráfico	1
3	Programadora Web	1

##### Administración de Bases de Datos

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Administrador de base de datos	1

##### Secretaría

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	secretaria	1

##### Desarrollo de Sistemas

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	jefe de equipo	1
2	Analista programador	3

##### Seguridad de la Información

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Seguridad	1

## V. Situación Actual - Recursos Tecnológicos e Informáticos existentes

### a) Hardware

N°	HARDWARE	CANTIDAD
<b>Servidores</b>		
1	AMD Opteron rackeables 1 procesador, 4 GB RAM	2
2	DELL Power Edge 1400 SC, 1 procesador pentium III, 2 GB RAM	3
3	HP Proliant ML150, 1 procesador Intel Xeon, 2 GB RAM	1
4	HP Prollant ML350, 1 procesador Tower	2
5	HP, 1 procesador quad core, 8GB RAM	1
6	IBM e server X226, Intel Xeon , 2GB RAM	2
7	Power Edge 1950 DELL, procesador dual Core, 2 GB RAM	1
8	Power Edge 2950 DELL, 2 procesadores dual core, 4 GB de RAM	6
9	Power Edge 2970 DELL, 1 procesador quad core, 8GB RAM	1
10	Work Station Dual Core Tower	3
<b>Computadoras personales</b>		
11	AMD Athlon	64
12	Intel Celeron	22
13	Intel Core 2 Duo	155
14	Intel Pentium D	141
15	Notebook celeron cpu2.4 ghz	1
16	Notebook Core 2 duo	9
17	Notebook Pentium IV	10
18	Pentium III	14
19	Pentium IV	277
<b>Otros</b>		
20	10 switches Alcatel omnistack	10
21	3COM Superstack 3	13
22	Central Telefonica IP OCSE	2
23	Core Chasis Dlink	1
24	DFL210 Dlink Firewall	17
25	Firewall DFL 800 Dlink	6
26	Radios enlace Tranzeo TR5 plus 5.7 -5.8 GHZ	12
27	Switches Core ALCATEL OmniSwitch 6800	4
28	Switches dlink	34
29	Switches Dlink DES1226G	8

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

b) Software

N°	SOFTWARE	CANTIDAD
<b>Sistemas Operativos</b>		
1	Linux Centos	11
2	Linux Red Hat Enterprise	4
3	Windows 2000	2
4	Windows 2003 R2 St	7
5	Windows XP	675
<b>Motores de Base de Datos</b>		
6	MYSQL	2
7	Oracle 10 G SE	1
8	Oracle 11G SE	1
9	Postgrass	2
<b>Herramientas de Desarrollo</b>		
10	Java	5
11	PHP	2
12	Power Builder	3
<b>De Oficina</b>		
13	MS Office	717
<b>Diseño de Web</b>		
14	Adobe CS3	2
15	Adobe web Premiun CS2	2
16	Corel Draw	3
17	Frontpage	1
18	Macromedia Studio	1
<b>Antivirus</b>		
19	NOD32	850
<b>Otros</b>		
20	Lever IT	850
21	MS Project	5
22	Open Exchange	1
23	Visio	5



## b) Conectividad

N°	CONECTIVIDAD	CANTIDAD
<b>Switches</b>		
1	3 Com Superstack 3	13
2	Alcatel Core Omniswitch 6800	4
3	Alcatel Omnistack	10
4	Core chasis Dlink	1
5	Dlink	34
6	Dlink DES1226G	8
<b>Wireless</b>		
7	Radio transeo TR5 Plus 5.7-5.8 GHZ	12
<b>Otros</b>		
8	Central telefónica IP Alcatel OmniPCX	2
9	Centrales IP Xorcorn	12
10	Firewall DFL210	17
11	Firewall DFL800 Dlink	6

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## VI. Situación Actual - Problemática Actual DEBILIDADES

N°	LISTADO DE DEBILIDADES
01	El personal del servicio de atención al usuario es insuficiente
02	No existen políticas operativas aprobadas
03	no hay suficientes recursos humanos para la segregación de funciones
04	No se puede implementar nuevas tecnologías por falta de capacitación oportuna
05	No se cuenta con el presupuesto adecuado para la implementación de proyectos.
06	No contamos con el apoyo de un especialista de estándares ISO, COBIT, ITIL y temas de normatividad



## VI. Situación Actual - Problemática Actual

### FORTALEZAS

Nº	LISTADO DE FORTALEZAS
01	Todas nuestras oficinas se encuentran interconectadas a nivel nacional
02	Todas nuestras oficinas cuentan con enlaces de contingencia a nivel nacional
03	Buena infraestructura tecnológica
04	Acceso a Internet en todas las oficinas a nivel nacional
05	Comunicación telefónica interna a costo cero a nivel nacional
06	Todas las computadoras cuentan con antivirus
07	Contamos con una herramienta de gestión BSC para medir nuestra eficiencia, la eficacia en la solución de casos y la cooperación de las entidades del Estado
08	Tenemos Intranet
09	Realizamos monitoreo de las redes y servidores a nivel nacional
10	Comunicación interna vía Chat corporativo
11	Licenciamiento formalizado



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## VI. Situación Actual - Problemática Actual AMENAZAS

Nº	LISTADO DE AMENAZAS
01	Resistencia al cambio de los niveles operativos.
02	Recursos insuficientes para financiar la capacitación de nuevas tecnologías.
03	Falta de recursos necesarios para implantar ITIL.
04	Inestabilidad del servicio eléctrico en provincias.
05	Cambio frecuente de locales a nivel nacional.



## VI. Situación Actual - Problemática Actual OPORTUNIDADES

Nº	LISTADO DE OPORTUNIDADES
01	Mejora de los actuales sistemas de información.
02	Nuevas tecnologías.
03	La expectativa de automatización de procesos que tienen los usuarios
04	Compromiso de la Alta Dirección
05	Mayor acercamiento promovido por la Secretaría General
06	Posibilidad de Definir entre diversas alternativas de sistemas de seguridad

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## VII. Alineamiento con el Plan Estratégico Institucional y Sectorial - Objetivos Sectoriales

Nº

### LISTADO DE OBJETIVOS

- 1 Contribuir al desarrollo de la institucionalidad democrática y a la vigencia de los Derechos humanos en el Perú, promoviendo la equidad de género y una actuación eficiente y transparente del Estado, que reconozca la diversidad cultural del país



## VIII. Alineamiento con el Plan Estratégico Institucional y Sectorial - Objetivos Institucionales

N°	LISTADO DE OBJETIVOS
1	Fortalecer la comunicación externa incrementando la capacidad de influencia de la Defensoría del Pueblo y consolidando la confianza ciudadana
2	Promover, difundir y defender los derechos de la población más pobre y excluida
3	Alinear, estandarizar y fortalecer el trabajo defensorial y mejorar la comunicación interna para atender ciudadano de modo eficaz y eficiente

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## IX. Alineamiento con el Plan Estratégico Institucional y Sectorial - Objetivos Específicos

Nº	LISTADO DE OBJETIVOS
1	Potenciar las competencias del personal de la OTI.
2	Mantener actualizada la infraestructura tecnológica de institución.
3	Implementar políticas informáticas.
4	Optimizar el servicio de atención a los usuarios de la institución.

*bp*

## X. Estrategias para el logro de las metas del Plan Operativo Informático

### ESTRATEGIAS

Nº	LISTADO DE ESTRATEGIAS
1	Plan de capacitación para el personal de la OTI.
2	Plan de estándares tecnológicos de H/S a nivel nacional.
3	Plan de contingencias y de continuidad operativa.
4	Revisión del Plan Estratégico de Tecnología de la Información.
5	Plan de análisis y desarrollo de sistemas de información.
6	Tercerización de servicios de soporte técnico.

## XI. Programación de Actividades y/o Proyectos Informáticos

1. Denominación de la actividad o proyecto **Orden 01**

Actualizar la documentación de los sistemas de información de la Defensoría del Pueblo.

Descripción del proyecto:

Actualización de la Documentación de los Sistemas de Información implementados utilizando la herramienta de modelamiento: Enterprise Architect.

**TIPO:**

**Proyecto**

**TIPO DE ORIENTACION:**

**Orientado a la Gestión Interna**

**Prioridad:**

1

### II. Datos Generales

2.1 Unidad Ejecutora:

Oficina de Tecnología de la Información

2.2 Duración:

Fec. Inicio	03/01/2011	Fec. Fin	31/03/2011
-------------	------------	----------	------------

2.3 Costo Total:

000

### III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

1. Actualización de los Manuales Técnicos (Modelo de procesos y descripción de los mismos, Diagramas de flujos, Modelo de Datos, Diccionario de Datos) de los sistemas de información.

2. Actualización de los Manuales de Usuario de los sistemas de información.

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Documentación de los sistemas de información actualizados: Modelo de procesos y descripción de los mismos, Diagramas de flujos, Modelo de Datos, Diccionario de Datos.

### IV. Meta Anual

100

### V. Cobertura de Acción

Todos las oficinas nivel nacional

### VI. Instituciones Involucradas

Defensoría del Pueblo

### VII. Productos Finales

Documentos: Modelo de procesos y descripción de los mismos, Diagramas de flujos, Modelo de Datos, Diccionario de Datos.

### VIII. Usuarios de Productos Finales

Todas la oficinas las unidades a nivel nacional

**Usuarios:**

Numero de Usuarios Beneficiados	830	Numero de Usuarios que demandan	830
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**I. Denominación de la actividad o proyecto** Orden 2

Implementar el Sistema de Trámite Documentario en las siguientes oficinas: Amazonas, Ancash, Apurímac, Cajamarca, Huánuco, Lambayeque, Madre de dios, Moquegua, Tacna, Pasco, Puno, San Martín, Tumbes y Ucayali e implementar el modulo de transparencia a nivel nacional.

Descripción del proyecto:

Implementación y Capacitación del Sistema de Trámite Documentario en las Oficinas y Módulos Defensoriales faltantes (Amazonas, Ancash, Apurímac, Cajamarca, Huánuco, Lambayeque, Madre de dios, Moquegua, Tacna, Pasco, Puno, San Martín, Tumbes y Ucayali) e implementar el módulo de transparencia a nivel nacional.

**TIPO:**

**Proyecto**

**TIPO DE ORIENTACION:**

**Orientado a la Gestión Interna**

**Prioridad:**

1

**II. Datos Generales**

**2.1 Unidad Ejecutora:**

Oficina de Tecnología de la Información

**2.2 Duración:**

Fec. Inicio	03/01/2011	Fec. Fin	30/06/2011
-------------	------------	----------	------------

**2.3 Costo Total:**

0

**III. Del proyecto**

**3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:**

1. Implementación del Sistema de Trámite Documentario en las Oficinas defensoriales ( Amazonas, Ancash, Apurímac, Cajamarca, Huánuco, Lambayeque, Madre de dios, Moquegua, Tacna, Pasco, Puno, San Martín, Tumbes y Ucayali) y el modulo de transparencia a nivel nacional.

2. Implementación del Sistema de Trámite Documentario en los Módulos defensoriales (Andahuaylas, Chimbote, Huanta, Jaén, Juliaca, La Merced, Puquio, Satipo, Tarapoto y Tingo María) y el modulo de transparencia a nivel nacional.

**3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:**

Implementar el Sistema de Trámite Documentario en las siguientes oficinas: Amazonas, Ancash, Apurímac, Cajamarca, Huánuco, Lambayeque, Madre de dios, Moquegua, Tacna, Pasco, Puno, San Martín, Tumbes y Ucayali e implementar el modulo de transparencia a nivel nacional.

**IV. Meta Anual**

100

**V. Cobertura de Acción**

Todos las oficinas nivel nacional

**VI. Instituciones Involucradas**

Defensoría del Pueblo

**VII. Productos Finales**

Sistema de Trámite Documentario implementado

**VIII. Usuarios de Productos Finales**

Todas las oficinas a nivel nacional

**Usuarios:**

Numero de Usuarios Beneficiados	830	Numero de Usuarios que demandan	830
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----



## DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**I. Denominación de la actividad o proyecto**                      **Orden**                      **3**

Fortalecer, reestructurar e implementar el Portal y la Intranet Institucional

Descripción del proyecto:

Se desarrollará cambios estructurales en el Portal Web y la Intranet con el objetivo de mostrar la información de una forma clara y sencilla de entender por parte del ciudadano, tanto en la versión accesible como en la normal.

Adicionalmente se incluirán las redes sociales utilizadas por la Defensoría, para una mejor difusión de ellas.

**TIPO:**

**Proyecto**

**TIPO DE ORIENTACION:**

**Orientado al ciudadano**

**Prioridad:**

1

**II. Datos Generales**

2.1 Unidad Ejecutora:

Oficina de Tecnología de la Información

2.2 Duración:

Fec. Inicio	01/03/2011	Fec. Fin	15/10/2011
-------------	------------	----------	------------

2.3 Costo Total:

00

**III. Del proyecto**

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

1. Desarrollo de Bocetos
2. Desarrollo de Plantillas del Portal Institucional
3. Desarrollo de todas las secciones del Portal (secciones existentes en el Portal actual)
4. Programación de nuevos módulos / secciones
5. Transformación de videos a formato flv
6. Publicación de nueva web

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Fortalecer, reestructurar e implementar el Portal y la Intranet Institucional.

**IV. Meta Anual**

100

**V. Cobertura de Acción**

toda la ciudadanía

**VI. Instituciones Involucradas**

Defensoría del Pueblo

**VII. Productos Finales**

Publicación del Portal y la Intranet.

**VIII. Usuarios de Productos Finales**

Toda la ciudadanía

**Usuarios:**

Numero de Usuarios Beneficiados	28000000	Numero de Usuarios que demandan	28000000
---------------------------------	----------	---------------------------------	----------

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 222 DEFENSORÍA DEL PUEBLO
-------------------------------	---------------------------------------

I. Denominación de la actividad o proyecto **Orden 4**

Desarrollar e implementar módulos informáticos sobre procesos administrativos en plataforma WEB

Descripción del proyecto:

Desarrollo e implementación de Módulos informáticos en plataforma WEB: Solicitud de Viáticos, Solicitud de Pecosas, Pedido de Requerimientos (compra / servicio).

**TIPO:**

**Proyecto**

**TIPO DE ORIENTACION:**

**Orientado a la Gestión Interna**

Prioridad:

1

**II. Datos Generales**

2.1 Unidad Ejecutora:

Oficina de Tecnología de la Información

2.2 Duración:

Fec. Inicio	01/04/2011	Fec. Fin	30/12/2011
-------------	------------	----------	------------

2.3 Costo Total:

0

**III. Del proyecto**

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

1. Desarrollo del módulo de Solicitud de viáticos para WEB.

2. Desarrollo del módulo de PECOSAS para WEB.

3. Desarrollo del módulo de Pedido de Requerimientos (compra / servicio) para WEB

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Desarrollar e implementar módulos informáticos sobre procesos administrativos en plataforma WEB.

**IV. Meta Anual**

100

**V. Cobertura de Acción**

a nivel nacional

**VI. Instituciones Involucradas**

Defensoría del Pueblo

**VII. Productos Finales**

Módulo de Solicitud de Viáticos para WEB implementado

Módulo de PECOSAS para WEB implementado

Módulo de Pedido de Requerimiento para WEB implementado

**VIII. Usuarios de Productos Finales**

Todas las unidades a nivel nacional

**Usuarios:**

Numero de Usuarios Beneficiados	830	Numero de Usuarios que demandan	830
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**I. Denominación de la actividad o proyecto**                      Orden                      5  
Renovación de PCS

Descripción del proyecto:

Renovación de 90 PCS

TIPO:

Actividad

TIPO DE ORIENTACION:

Orientado a la Gestión Interna

Prioridad:

1

**II. Datos Generales**

2.1 Unidad Ejecutora:

Oficina de tecnología de la Información

2.2 Duración:

Fec. Inicio                      01/03/2010                      Fec. Fin                      17/06/2010

2.3 Costo Total:

342000

**III. Del proyecto**

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

Renovación de 90 PCS

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Mantener actualizado el parque de PCs de la institución

**IV. Meta Anual**

100

**V. Cobertura de Acción**

Todas las oficinas a nivel nacional

**VI. Instituciones Involucradas**

Defensoría del Pueblo

**VII. Productos Finales**

90 PCs

**VIII. Usuarios de Productos Finales**

Todas las oficinas a nivel nacional

 Usuarios:

Numero de Usuarios Beneficiados	830	Numero de Usuarios que demandan	830
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----

## XII. Ficha Técnica para la programación de Adquisiciones Informáticas

### a) Adquisición de Hardware

Nº	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
<b>Computadoras personales</b>				
1	PCs	342000	90	Propio
<b>Presupuesto Total Asignado:</b>				S/. 342,000
<b>Impresoras</b>				
2	Impresoras de red	43680	13	Propio
<b>Presupuesto Total Asignado:</b>				S/. 43,680

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

b) Adquisición de Equipos de Comunicación

N°	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
Otros				
1	Switchs 48 x Ethernet 10Base-t, Ethernet100Base-t, Ethernet 1000Base-t	70800	4	Propio
Presupuesto Total Asignado:				S/. 70,800



c) Adquisición de Sistemas de Seguridad en Redes y Datos

Nº	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
Presupuesto Total Asignado:				S/. 0

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

d) Adquisición de Software

N°	SOFTWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
De Oficina 1	Licencias Office OPEN Standar	81000	90	Propio
Presupuesto Total Asignado:				S/. 81,000



e) Desarrollo de Sistemas

N°	SOFTWARE	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Presupuesto Total Asignado:			S/. 0



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

f) Adquisiciones de Servicios Informáticos

N°	SOFTWARE	PRESUPUESTO
Presupuesto Total Asignado:		S/. 0

*dp*

g) Recursos Humanos a contratar

SUB - ÁREAS

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 281
-------------------------------	--------------

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

### h) Capacitación y Fortaleza Institucional

Nº	CAPACITACION	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Presupuesto Total Asignado:			S/. 0

*dp*

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 282 DEFENSORÍA DEL PUEBLO
-------------------------------	---------------------------------------

i) Consolidado de Proyectos a ejecutarse

Nº  
Presupuesto Total Asignado:

PROYECTOS

PRESUPUESTO  
S/. 0