

**PLAN
OPERATIVO
DE LA
OTIT**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO

OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

2013

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO <i>164</i>
----------------------------------	---------------------

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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

Liderar la innovación y desarrollo de soluciones tecnológicas en la integración de los servicios que brinda el Estado, contribuyendo a la consolidación de una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible, posicionándonos como un referente a nivel nacional.

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

Administración de Base de Datos

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Administrador de Bases de Datos	1

Desarrollo de Sistemas

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Equipo	1
2	Analista Programador	2
3	Diseñador Gráfico	1
4	Analista Programador Web	1

Jefe de Oficina

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Secretaria	1
2	Jefe de la Oficina	1
3	Administrador de Proyectos	1

Redes y Telecomunicaciones

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Asistente de Redes	1
2	Asistente de Telecomunicaciones	1
3	Jefe de Equipo	1

Seguridad de la Información

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Seguridad de la Información	1

Soporte Técnico

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Equipo	1
2	Soporte Técnico	3

V. Situación Actual - Recursos Tecnológicos e Informáticos existentes

a) Hardware

Nº	HARDWARE	CANTIDAD
Servidores		
1	AMD Opteron rackeables 1 procesador, 4GB 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, 1 procesador quad core, 8GB RAM	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	Servidor DELL PowerEdge R510	1
11	Servidor DELL PowerEdge R710	1
12	Switches Dlink DES1226G	8
13	Work Station Dual Core Tower	3
Computadoras personales		
14	ATHLON	13
15	Celeron	7
16	Core 2 Duo	180
17	Core I3	1
18	Core I5	38
19	Core I7	75
20	Core Quad	74
21	Pentium D	80
22	Pentium dual Core	67
23	Pentium IV	112
24	PHENON	83
Impresoras		
25	Impresora de inyeccion de tinta	53
26	Impresora laser de red	220
Otros		
27	Central Telefonica IP Xorcom XR-1000	14
28	DFL210 Dlink Firewall	10
29	Firewall DFL 800 Dlink	6
30	Radios enlace Tranzeo TR5 plus 5.7 -5.8 GHZ	12
31	Storage DELL Power Vault 3600F	1
32	switches Alcatel omnistack	10
33	Switches Core ALCATEL OmniSwitch 6800	4
34	Switches dlink	34
35	UTM Fortinet	20

b) Software

N°	SOFTWARE	CANTIDAD
Sistemas Operativos		
1	Linux centos	11
2	Linux red hat Enterprise	3
3	Windows 2003 R2 St	7
4	Windows 7	139
5	Windows Vista	12
6	Windows XP	578
Motores de Base de Datos		
7	Mysql	2
8	Oracle 10 G SE	1
9	Oracle 11G SE	1
10	Postgress	2
Herramientas de Desarrollo		
11	Java	5
12	PHP	4
13	Power Builder	3
Diseño de Web		
14	Adobe CS3	2
15	adobe web Premiun CS2	2
16	Corel Draw	3
17	Frontpage	1
18	Macromedia Studio	1
Antivirus		
19	NOD32	750
Otros		
20	Enterprise architect	5
21	Lever IT	750
22	open exchange	1

b) Conectividad

N°	CONECTIVIDAD	CANTIDAD
Switches		
1	Alcatel Core Omniswitch 6800	4
2	Alcatel Omnistack	10
3	Dlink	34
4	Dlink DES1226G	8
Wireless		
5	Access Point Dlink	70
6	Radio tranzeo TR5 Plus 5.7-5.8 GHZ	12
Otros		
7	Central telefónica IP Alcatel OmniPCX	2
8	Central telefonica Xorcom XR-100	14
9	Firewall DFL210	17
10	Firewall DFL800 Dlink	6
11	UTM Fortinet	20

VI. Situación Actual - Problemática Actual

DEBILIDADES

Nº	LISTADO DE DEBILIDADES
1	El personal informático es insuficiente.
2	No existen las suficientes políticas operativas definidas.
3	No se cuenta con personal informático en las oficinas defensoriales y módulos de atención.
4	Falta de capacitación en nuevas tecnologías.
5	No se cuenta con el apoyo de un especialista relacionado a estándares ISO, COBIT y temas de normatividad.
6	Insuficiente ancho de banda para incorporación de nuevos servicios.
7	Falta mesa de ayuda.
8	Insuficiente trabajo en equipo (islas informáticas).
9	Insuficiente documentación de los sistemas informáticos.
10	Las computadoras no tienen actualizados sus software.

VI. Situación Actual - Problemática Actual

FORTALEZAS

Nº	LISTADO DE FORTALEZAS
1	Todas nuestras oficinas se encuentran interconectadas a nivel nacional.
2	Todas nuestras oficinas cuentan con enlaces de contingencia a nivel nacional.
3	Buena infraestructura tecnológica de comunicaciones (Sede Central).
4	Acceso a Internet en todas las oficinas a nivel nacional.
5	Comunicación telefónica interna a costo cero a nivel nacional (telefonía IP).
6	Todas las computadoras cuentan con antivirus.
7	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.
8	Contamos con una Intranet actualizada.
9	Realizamos monitoreo de las redes y servidores a nivel nacional.
10	Comunicación institucional vía Chat corporativo.
11	Licenciamiento de software formalizado.
12	Existen políticas de seguridad de la información.
13	Inventario actualizado de las computadoras a nivel nacional.
14	Contamos con un Data Center exclusivo para los servidores, con contingencia.
15	Contamos con todos los procesos críticos automatizados.
16	Contamos con un sistema eléctrico redundante para los equipos de comunicación y servidores.
17	Personal con amplia experiencia en los procesos institucionales.
18	Contamos con una ventanilla única de atención para la presentación de quejas en línea.
19	Contamos con un parque tecnológico en constante renovación.

VI. Situación Actual - Problemática Actual

AMENAZAS

Nº	LISTADO DE AMENAZAS
1	Resistencia al cambio por parte de los usuarios.
2	Insuficiente recursos para financiar la capacitación de nuevas tecnologías.
3	Falta de recursos necesarios para implantar ITIL: Mesa de ayuda.
4	Falta de recursos para financiar los contratos de personal informático y del servicio de mantenimiento.
5	Inestabilidad del servicio eléctrico en provincias.
6	Cambio ocasionales de locales.
7	Insuficiente presupuesto para implementar políticas de renovación de infraestructura tecnológica.
8	Insuficiente presupuesto para contar con el apoyo de especialistas en TIC.
9	No existe un adecuado conocimiento de los usuarios respecto a los procedimientos informáticos a nivel institucional.
10	Falta de planificación en el incremento del personal en relación a los recursos tecnológicos.

VI. Situación Actual - Problemática Actual OPORTUNIDADES

Nº	LISTADO DE OPORTUNIDADES
1	Mejora de los actuales sistemas informáticos.
2	Las nuevas tecnologías.
3	Compromiso de la Alta Dirección.
4	Mayor acercamiento a las unidades orgánicas promovido por la Secretaría General.
5	Incrementar proyectos de gobierno electrónico.
6	Reconocimiento del Estado en relación a Seguridad de la Información.

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 175
----------------------------------	--------------

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

Nº	LISTADO DE OBJETIVOS
1	Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.
2	Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.
3	Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 177
-------------------------------	--------------

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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

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

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 OTIT.
2	Plan de estándares tecnológicos del Hardware y Software a nivel nacional
3	Plan de Contingencias y de Continuidad Operativa.
4	Plan Estratégico de TI.
5	Plan de análisis y desarrollo de sistemas informáticos.
6	Tercerización de servicios de soporte técnico y mantenimiento.
7	Base de datos de conocimientos sobre temas defensoriales.
8	Reestructurar la organización interna de la OTIT en el primer año de vigencia del PETI.

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

Proyecto WIKI Defensorial

Descripción del proyecto:

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

TIPO:

Proyecto

TIPO DE ORIENTACION:

Orientado a la Gestión Interna

Prioridad:

2

II. Datos Generales

2.1 Unidad Ejecutora:

Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones

2.2 Duración:

Fec. Inicio	23/07/2013	Fec. Fin	19/11/2013
-------------	------------	----------	------------

2.3 Costo Total:

0

III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

Desarrollar una plataforma de consulta del conocimiento Institucional

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

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

IV. Meta Anual

100

V. Cobertura de Acción

Todas las unidades a nivel nacional

VI. Instituciones Involucradas

Defensoría del Pueblo

VII. Productos Finales

Wiki defensorial Implementado, usuarios capacitados.

VIII. Usuarios de Productos Finales

Todas las unidades a nivel nacional

Usuarios:

Numero de Usuarios Beneficiados	850	Numero de Usuarios que demandan	850
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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

Nuevo Módulo de Papeletas Web

Descripción del proyecto:

Se desarrollará e implementará un nuevo módulo de papeletas web para los trabajadores de la Defensoría del Pueblo, este tendrá incorporado todas las ventajas que brinda el entorno web a los usuarios.

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 y Telecomunicaciones

2.2 Duración:

Fec. Inicio	15/03/2013	Fec. Fin	31/05/2013
-------------	------------	----------	------------

2.3 Costo Total:

0

III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

Desarrollo e implementación del sistema de papeletas en entorno web

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Implementación progresiva de todos los módulos prioritarios en entorno web

IV. Meta Anual

100

V. Cobertura de Acción

Todas las unidades a nivel nacional

VI. Instituciones Involucradas

Defensoría del Pueblo

VII. Productos Finales

Sistema de papeletas en entorno web

VIII. Usuarios de Productos Finales

Todas las unidades a nivel nacional

Usuarios:

Numero de Usuarios Beneficiados	850	Numero de Usuarios que demandan	850
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 183
-------------------------------	--------------

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

I. Denominación de la actividad o proyecto Orden 4

Sistema Plan Operativo Anual Web

Descripción del proyecto:

Se desarrollará e implementará un sistema Plan Operativo Web para los trabajadores de la Defensoría del Pueblo, este tendrá incorporado todas las ventajas que brinda el entorno web a los usuarios.

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 y Telecomunicaciones

2.2 Duración:

Fec. Inicio	01/04/2013	Fec. Fin	31/07/2013
-------------	------------	----------	------------

2.3 Costo Total:

0

III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

Desarrollo e implementación del sistema plan operativo anual Web

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Implementación progresiva de todos los sistemas prioritarios en entorno web

IV. Meta Anual

100

V. Cobertura de Acción

Todas las unidades a nivel nacional

VI. Instituciones Involucradas

Defensoría del Pueblo

VII. Productos Finales

Sistema de papeletas en entorno web

VIII. Usuarios de Productos Finales

Todas las unidades a nivel nacional

Usuarios:

Numero de Usuarios Beneficiados	850	Numero de Usuarios que demandan	850
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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

Nuevo Portal Institucional

Descripción del proyecto:

Se reestructurará el portal institucional para adecuarlo a las necesidades institucional en favor del ciudadano.

TIPO:

Proyecto

TIPO DE ORIENTACION:

Orientado al ciudadano

Prioridad:

1

II. Datos Generales

2.1 Unidad Ejecutora:

Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones

2.2 Duración:

Fec. Inicio	01/05/2013	Fec. Fin	31/10/2013
-------------	------------	----------	------------

2.3 Costo Total:

0

III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

Desarrollo e implementación del nuevo portal institucional

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Portal Institucional reestructurado

IV. Meta Anual

100

V. Cobertura de Acción

Todas las unidades a nivel nacional

VI. Instituciones Involucradas

Defensoría del Pueblo

VII. Productos Finales

Portal Institucional renovado

VIII. Usuarios de Productos Finales

Todos los ciudadanos

Usuarios:

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

XII. Ficha Técnica para la programación de Adquisiciones Informáticas

a) Adquisición de Hardware

N°	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
1	Computadoras personales	521600	160	Otras fuentes de la Institución
Presupuesto Total Asignado:				S/. 521,600

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 187
-------------------------------	--------------

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

b) Adquisición de Equipos de Comunicación

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

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 188
----------------------------------	--------------

c) Adquisición de Sistemas de Seguridad en Redes y Datos

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

Defensoría del Pueblo OTIT	FOLIO 189
----------------------------------	--------------

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

d) Adquisición de Software

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

f) Adquisiciones de Servicios Informáticos

Nº
Presupuesto Total Asignado:

SOFTWARE

PRESUPUESTO
S/. 0

h) Capacitación y Fortaleza Institucional

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