



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 015-2015/DP

Lima, 18 MAR. 2015

VISTO:

El Proveído Nº 14809 de Secretaría General recaído en el Memorando Nº 058-2015-DP/OTIT, que adjunta el proyecto del "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2015, elaborado por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, a fin que se elabore el proyecto de resolución que apruebe la formulación, registro y evaluación del referido Plan;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley Nº 29882, y mediante Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 19-2011-PCM publicado con fecha 14 de enero de 2011, en el Diario El Peruano, se aprobó como actividad permanente la "Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las Entidades de la Administración Pública" y su respectiva Guía de Elaboración;

Que, en la citada Resolución Ministerial, se señala que el Plan Operativo Informático (POI) constituye un instrumento de gestión de corto plazo, el cual permite definir las actividades informáticas de las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática en sus diferentes niveles;

Que, en ese sentido, el artículo 4º de la Resolución Ministerial Nº 19-2011-PCM menciona que las entidades a que se refiere el artículo 3º de la Ley Nº 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, deberán registrar cada año fiscal en la página web del Portal del Estado Peruano, el Plan Operativo Informático, en adelante POI;

Que, la precitada "Guía para la Elaboración, Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las Entidades de la Administración Pública", en adelante la Guía de Elaboración, tiene como finalidad normar los procedimientos y lineamientos técnicos para la Formulación Anual del POI de las entidades de la Administración Pública con el Plan Estratégico Institucional, el "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana" y la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico; así como establecer los mecanismos técnicos para la elaboración y registro de la Evaluación Anual del POI de las entidades de la Administración Pública, bajo un esquema organizado, propiciando el cumplimiento oportuno de las actividades y proyectos programados;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el literal a) del numeral 4.2) del Título IV) De los Procedimientos de la Guía de Elaboración, la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo será encargada de formular, registrar y evaluar el respectivo POI de la Entidad; asimismo, se señala en el literal b) del citado Título IV) que la aprobación de la formulación, registro y evaluación del POI se realizará por la máxima autoridad de la Entidad;





## Defensoría del Pueblo

Que, al respecto, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo establece que el Defensor del Pueblo representa a la entidad; y el literal d) del artículo 7° de dicho Reglamento dispone que es función del Defensor del Pueblo, emitir resoluciones defensoriales y administrativas;

Que, mediante el documento de visto, se solicita que se apruebe el proyecto del "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2015, el mismo que ha sido elaborado por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, siguiendo los procedimientos y mecanismos técnicos para su elaboración, formulación y evaluación señalados en la Guía de Elaboración;

Que, en consecuencia, es necesario aprobar el "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2015, propuesto por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, a fin que se realice la formulación, registro y evaluación del referido POI de la Entidad;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de las oficinas de Asesoría Jurídica y de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones;

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 6° y los literales d) y q) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP; de conformidad con lo señalado por el artículo 4° de la Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM, que aprueba la Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las entidades de la Administración Pública"; así como su respectiva Guía de Elaboración; en concordancia con lo dispuesto por los literales a) y b) del numeral 4.2) del Título IV) De los Procedimientos de la Guía de Elaboración; y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 004-2011/DP;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- APROBAR** el "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2015, propuesto por la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, el mismo que consta de veintiocho (28) páginas y forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Segundo.- DISPONER** que la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones realice el registro y posterior evaluación del "Plan Operativo Informático" de la Defensoría del Pueblo al 2015 en el Portal del Estado Peruano.

**Artículo Tercero.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en el Portal de Institucional de la Entidad.

Regístrese y comuníquese.

Eduardo Vega Luna  
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO**

**OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y  
TELECOMUNICACIONES - OTIT**

**2015**



## 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 y Telecomunicaciones (OTIT) es un órgano de apoyo, depende directamente de la Secretaría General.

### IV. Situación Actual - Recursos Humanos

#### SUB - ÁREAS

##### Administración de Bases 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	4
3	Diseño Gráfico	1

##### Jefatura de Oficina

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Oficina	1
2	Secretaría	1

##### Redes y Telecomunicaciones

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de Equipo	1
2	Especialista en redes	1
3	Especialista en telecomunicaciones	1

##### Seguridad de la información

Nº	CARGOS	CANTIDAD
1	Oficial de Seguridad de la información	1

##### Soporte Técnico

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



Es importante señalar que no existen áreas en la Oficina de Tecnología de Información, sino que se dividen por especialidades.

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

### a) Hardware

Nº	HARDWARE	CANTIDAD
<b>Servidores</b>		
1	Dell Poweredge 1400SC	1
2	Dell PowerEdge 1950	1
3	Dell Poweredge 2950	5
4	Dell Poweredge 2970	2
5	Dell Poweredge R510	1
6	Dell Poweredge R710	1
7	Dell Poweredge R720	4
8	HP ProLiant DL120 G7	1
9	HP ProLiant DL180 G6	1
10	HP ProLiant DL385	1
11	HP ProLiant ML350	1
12	IBM eServer x226 (84885BU)	1
13	Print Server	1
<b>Computadoras personales</b>		
14	AMD	82
15	Athlon AMD	7
16	Core 2 Duo	178
17	Core I 3	1
18	Core I 5	48
19	Core I7	239
20	Core Quad	77
21	Pentium D	50
22	Pentium Dual Core	38
23	Pentium IV	55
<b>Impresoras</b>		
24	Impresora Matricial	4
25	Inyección de tinta	22
26	Láser en red	174
<b>Otros</b>		
27	AMD	4
28	Core 2 Duo	20
29	Core I5	21
30	CORE I7	7
31	Netbook	14
32	OmniPCX Alcatel	2
33	Pentium M	5
34	Storage DELL Power Vault MD3600F	1
35	Telefonos IP	534
36	Xorcom IP	14



## b) Software

Nº	SOFTWARE	CANTIDAD
<b>Sistemas Operativos</b>		
1	Linux CentOS	14
2	Linux Red Hat Enterprise	2
3	Windows 7	393
4	Windows 8	1
5	Windows Server Enterprise 2008	1
6	Windows Server Standard 2003 R2	5
7	Windows Server Standard 2008	4
8	Windows Server Standard 2008 R2	3
9	Windows Vista	5
10	Windows XP	376
<b>Motores de Base de Datos</b>		
11	Mysql	3
12	Oracle 12C SE	3
<b>De Oficina</b>		
13	MS Office	846
<b>Diseño de Web</b>		
14	Adobe Master Collection CS3	1
15	Adobe Production CS5	1
16	Adobe Publishing Collection CS2	2
17	Adobe Web Premiun CS4	1
18	Adobe Web Premiun CS5	1
19	Corel Draw X5	3
20	Macromedia Studio MX	1
<b>Antivirus</b>		
21	NOD 32	850
<b>Otros</b>		
22	Enterprise Architec	6
23	Graphon Go Global	120
24	MS Project 2003	3
25	MS Visio 2003	7
26	SPIJ	1
27	SPSS V22	10
	Zimbra	1



b) Conectividad

Nº	CONECTIVIDAD	CANTIDAD
<b>Switches</b>		
1	Switch 3COM 2900	1
2	Switch Alcatel Omnistack	10
3	Switch Alcatel Omniswitch 6400	9
4	Switch Alcatel Omniswitch 6450	9
5	Switch Alcatel OmniSwitch 6800	4
6	Switch Dlink DES	39
7	Switch Trendnet TPE-224WS	1
<b>Wireless</b>		
8	Access Point Dlink	49
<b>Otros</b>		
9	Central telefónica IP Alcatel OmniPCX	2
10	Central telefonica Xorcom XR-100	14
11	Equipo de radiocomunicación Tranzeo TR5Plus	8
12	Firewall Dlink DFL	7
	UTM Fortinet	26





## VI. Situación Actual - Problemática Actual DEBILIDADES

Nº	LISTADO DE DEBILIDADES
1	El personal informático es insuficiente
2	No se cuenta con personal informático en las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención
3	Falta de capacitación en nuevas tecnologías
4	Insuficiente ancho de banda para incorporación de nuevos servicios
	Falta fortalecer el trabajo en equipo (islas informáticas).



## 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	Acceso a Internet en todas las oficinas a nivel nacional.
4	Comunicación telefónica interna a costo cero a nivel nacional (telefonía IP).
5	Todas las computadoras cuentan con antivirus
6	Monitoreo permanente de las redes y servidores a nivel nacional.
7	Licenciamiento de software formalizado.
8	Existen políticas de seguridad de la información.
9	Inventario actualizado de las computadoras a nivel nacional
10	Contamos con todos los procesos críticos automatizados
11	Contamos con un sistema eléctrico redundante para los equipos de comunicación y servidores
12	Contamos con una ventanilla única de atención para la presentación de quejas en línea.
13	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 Inestabilidad del servicio eléctrico en provincias.
- 5 No existe un adecuado conocimiento de los usuarios respecto a los procedimientos informáticos a nivel institucional.  
Falta de planificación en el incremento del personal en relación a los recursos tecnológicos de la Institución



## VI. Situación Actual - Problemática Actual OPORTUNIDADES



Nº

### LISTADO DE OPORTUNIDADES

1

Mejora de los actuales sistemas informáticos.

Aparición de nuevas tecnologías

Involucramiento de la Alta Dirección.

4

Implementación de mayor cantidad de Proyectos de Gobierno Electrónico

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



### LISTADO DE OBJETIVOS

Vigencia Plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales

## 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

Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz



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

Nº

### LISTADO DE OBJETIVOS

1

Mantener actualizada la infraestructura tecnológica de la Defensoría del Pueblo

2

Mantener actualizada la infraestructura tecnológica de la Defensoría del Pueblo

3

Implementar políticas informáticas

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 Contingencias y de Continuidad Operativa.

Plan Estratégico de TI

Plan de análisis y desarrollo de sistemas informáticos.

Mejora continua de la automatización de los procesos internos en beneficio del ciudadano



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

I. Denominación de la actividad o proyecto Orden 1

MEJORA DEL ACCESO A INTERNET EN LA SEDE CENTRAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**Descripción del proyecto:**

Mejorar los servicios contratados correspondientes al acceso a internet con el objetivo de mejorar el acceso a los servicios informáticos institucionales así como también la navegación web.

**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 - OTIT

2.2 Duración:

Fec. Inicio 01/09/2015 Fec. Fin 30/09/2015

2.3 Costo Total:

90000

### III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

El proyecto de mejora del acceso a internet en la Sede Central de la Defensoría del Pueblo consiste en la ampliación del ancho de banda de los actuales servicios contratados de Internet, requiriendo la ampliación de presupuesto para el presente año 2015. En tal sentido, los nuevos términos de referencia a considerar para el presente año deben de incluir las siguientes consideraciones:

- La ampliación del ancho de banda del servicio de internet principal a 15Mbps
- La ampliación del ancho de banda del servicio de internet secundario a 15 Mbps
- Las actividades involucradas por parte de la Oficina de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.
- La elaboración de los términos de referencia con los nuevos requerimientos técnicos.
- La supervisión de la implementación de los servicios contratados
- El otorgamiento de la conformidad mensual de los nuevos servicios validando la calidad de los mismos durante su ejecución.

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

Mejorar los servicios contratados correspondientes al acceso a internet con el objetivo de mejorar el acceso a los servicios informáticos institucionales así como también la navegación web.

**IV. Meta Anual**

100 %

**V. Cobertura de Acción**

Toda ciudadanía

**VI. Instituciones Involucradas**

---

PLAN OPERATIVO INFORMATICO 2015



# DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo

## VII. Productos Finales

- Mayor velocidad de acceso a la información y recursos brindados por el portal web [www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe), así como en el uso del chat institucional por parte de los ciudadanos para la atención en línea
- Una mejora en la velocidad de envío y recepción de correos electrónicos enviados a dominios
- Mejorar el acceso a la navegación web por parte de los usuarios de la Sede Central las oficinas de Lima y Callao en la búsqueda de información necesaria para la atención a los ciudadanos.

## VIII. Usuarios de Productos Finales

Toda la ciudadanía



### Usuarios:

Número de Usuarios Beneficiados	30000000	Número de Usuarios que demandan	30000000
---------------------------------	----------	---------------------------------	----------

# DEFENSORÍA DEL PUEBLO

I. Denominación de la actividad o proyecto **Orden 2**  
**IMPLEMENTACIÓN DEL Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**

**Descripción del proyecto:**

Mediante apoyo técnico externo, concluir las actividades de documentación del SGSI institucional.

**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 - OTIT

2.2 Duración:  
Fec. Inicio 04/05/2015 Fec. Fin 15/12/2015

2.3 Costo Total:  
12000

## III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:  
Mediante apoyo técnico externo, concluir las actividades de documentación del SGSI institucional.

- 3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:
- Redefinir el alcance del SGSI institucional
  - Recuperar el interés de la Alta Dirección en temas de Seguridad de la Información
  - Realizar un inventario de activos de información, según el nuevo alcance
  - Realizar un análisis de riesgo sobre los activos del ítem anterior.

**IV. Meta Anual**  
100

**V. Cobertura de Acción**  
Toda la Institución

**VI. Instituciones Involucradas**  
Defensoría del Pueblo

**VII. Productos Finales**  
SGSI Implementado

**VIII. Usuarios de Productos Finales**  
Toda la Institución

**Usuarios:**

Número de Usuarios Beneficiados	Número de Usuarios que demandan
810	810



PLAN OPERATIVO INFORMATICO 2015



# DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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

Sistema de Evaluación del Personal para la Oficina de Gestión de Desarrollo Humano

Descripción del proyecto:

El sistema de información permitirá Registrar y Almacenar los diferentes parámetros de las evaluaciones semestrales que se efectuarán a cada empleado de la Institución.

**TIPO:**

**Proyecto**

**TIPO DE ORIENTACION:**

**Orientado a la Gestión Interna**

Prioridad:

1

## II. Datos Generales

2.1 Unidad Ejecutora:

Oficina de Gestión de Desarrollo Humano

2.2 Duración:

Fec. Inicio	08/06/2015	Fec. Fin	16/10/2015
-------------	------------	----------	------------

2.3 Costo Total:

0

## III. Del proyecto

3.1 Descripción de la Actividad/proyecto:

Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación del sistema de información.

3.2 Objetivos de la actividad/proyecto:

El sistema de información permitirá Registrar y Almacenar los diferentes parámetros de las evaluaciones semestrales que se efectuarán a cada empleado de la Institución.

## IV. Meta Anual

100

## V. Cobertura de Acción

Toda la Institución

## VI. Instituciones Involucradas

Defensoría del Pueblo

## VII. Productos Finales

Fuentes, manuales de sistema y usuario

## VIII. Usuarios de Productos Finales

Toda la Institución

**Usuarios:**


Número de Usuarios Beneficiados	810	Número de Usuarios que demandan	810
---------------------------------	-----	---------------------------------	-----



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

### a) Adquisición de Hardware

Nº	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
1	<b>Computadoras personales</b> PC de Escritorio	123624	36	Cooperación Internacional
<b>Presupuesto Total Asignado:</b>				S/. 123,624



b) Adquisición de Equipos de Comunicación



Nº	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
1	Switches No se comprara	0	0	Propio
<b>Presupuesto Total Asignado:</b>				S/. 0

c) Adquisición de Sistemas de Seguridad en Redes y Datos



Nº	HARDWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
1	No se comprara	0	0	Propio
<b>Presupuesto Total Asignado:</b>				S/. 0



# DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## d) Adquisición de Software

Nº	SOFTWARE	PRESUPUESTO	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
1	Licencia de Office 2013	30060	36	Propio
<b>Presupuesto Total Asignado:</b>				<b>S/. 30,060</b>



e) Desarrollo de Sistemas

Nº	SOFTWARE	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
1	<b>Sistema de Información Orientado a la Gestión Interna</b> no se comprara	0	Propio
	<b>Tipo de Conexión:</b> Red		
	<b>Tipo de Desarrollo:</b> Propios		
	<b>Tipo de Ámbito:</b> Intranet		
	<b>Presupuesto Total Asignado:</b>		S/. 0





g) Recursos Humanos a contratar

**SUB - ÁREAS**



## h) Capacitación y Fortaleza Institucional

Nº	CAPACITACION	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
0	0	0	Propio
	Fecha de Inicio	02/02/2015	fecha de Fin
			31/07/2015
	<b>Tipo de Capacitación:</b>		
	a Personal Informático		
	<b>Presupuesto Total Asignado:</b>		S/. 0



i) Consolidado de Proyectos a ejecutarse



Nº  
Presupuesto Total Asignado:

PROYECTOS

PRESUPUESTO

S/. 0