

RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 0328-2019-UNHEVAL

Cayhuayna, 15 de enero de 2019.

VISTOS, los documentos que se acompañan en cincuenta y nueve (59) folios y;

CONSIDERANDO:

Que el Jefe de la Unidad de Informática, mediante Oficio N° 120-2018-UNHEVAL/UI, de fecha 20.DIC.2018, remite para su aprobación los siguientes documentos:

1. Lineamientos de las Políticas de Seguridad Informática de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
2. Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018-2020 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
3. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2018-2020 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Que el Rector remite el caso a Secretaría General, con el Proveído N° 049-2019-UNHEVAL-CU/R, para que se emita la resolución correspondiente;

Que el Presidente de la Comisión Consultiva de la Alta Dirección, mediante Oficio N° 316-2018-UNHEVAL-CCAD, de fecha 27.DIC.2018, luego de haber revisado cada uno de los documentos opina por la aprobación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018-2019; el Estratégico de Gobierno Electrónico 2018-2020 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco y los lineamientos de las políticas de Seguridad Informática;

Que en la sesión extraordinaria N° 21 de Consejo Universitario, del 03.ENE.2019, con la opinión favorable de la Comisión Consultiva de la Alta Dirección, y en mérito a lo establecido en el inciso b), del Artículo N° 113 del Estatuto de la UNHEVAL, y el inciso b), del Art. 155° del Reglamento General de la UNHEVAL, el pleno acordó aprobar los siguientes documentos elaborados por la Unidad de Informática, de la Dirección General de Administración:

1. Lineamientos de las Políticas de Seguridad Informática de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
2. Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018-2020 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
3. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2018-2020 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Que el Rector remite el caso a Secretaría General, con el Proveído N° 049-2019-UNHEVAL-CU/R, para que se emita la resolución correspondiente.

Estando a las atribuciones conferidas al Rector por la Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto y el Reglamento de la UNHEVAL, la Resolución N° 050-2016-UNHEVAL-CEU, del 26.AGO.2016, del Comité Electoral Universitario, que proclamó y acreditó, a partir del 02.SET.2016 hasta el 01.SET.2021, a los representantes de la Alta Dirección; por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU-02-15.02, del 14.OCT.2016, que resolvió proceder a la inscripción de las firmas de las autoridades de la UNHEVAL en el Registro de Firma de Autoridades Universitarias, Instituciones y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU; y estando a lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 0016-2019-UNHEVAL, que encarga las funciones de Secretario General al Lic. Humberto RIQUELME LUNA, desde el 10 hasta el 17.ENE.2019, mientras dure la ausencia de la Titular;

SE RESUELVE:

- 1°. **APROBAR** los siguientes documentos elaborados por la Unidad de Informática, de la Dirección General de Administración, por lo expuesto en los considerandos precedentes:
 - 1.1 Lineamientos de las Políticas de Seguridad Informática de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
 - 1.2 Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018-2020 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
 HUÁNUCO - PERÚ
SECRETARIA GENERAL


...///Resolución de Consejo Universitario N° 0328 -2019-UNHEVAL

- 2-

- 1.3 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2018-2020 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- 2º. **DISPONER** que la Unidad de Informática adopte las acciones complementarias.
 - 3º. **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los órganos competentes.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Dr. Reynaldo M. OSTOS MIRAVAL
RECTOR


Lic. Humberto RIQUELME LUNA
SECRETARIO GENERAL (E)


 noq Veresky Katín Piduqta Quiñone
 SECRETARIA GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN - HUÁNUCO
 PORTAL DE TRANSPARENCIA
RECIBIDO
17 ENE. 2019
 N° Registro:
 Hora:

Distribución:

- Rectorado
- VRAcad
- VRInv
- OCI
- AL
- Transparencia
- DCalidad
- UI
- DPLAN
- JPPTO
- Facultades (14)
- DIGA
- RRHH
- Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2018-2020



Huánuco - Perú



Contenido

1. El Gobierno Electrónico.....	5
1.1. Introducción	5
1.2. Marco Institucional	5
1.3. El Gobierno Electrónico.....	6
1.4. La Sociedad de la Información	7
1.5. La Brecha Digital.....	8
1.6. La resistencia al cambio	10
1.7. El nexo entre Gobierno Electrónico, Interacción Intersectorial y el Desarrollo Sostenible	11
1.8. Tipos de Indicadores: Mirando de cerca la región	12
2. Plan estratégico.....	15
2.1. El Marco Institucional.....	16
2.2. El Marco Legal	16
2.3. El Estado de la Situación Actual y Diagnóstico	17
2.4. La Misión	20
2.5. La Visión	20
2.6. Los Ejes estratégicos.....	21
2.7. Objetivo Estratégico General	21
2.8. Objetivos Estratégicos Específicos	21
2.9. La Declaración de Principios.....	23
2.10. El análisis FODA	23
2.11. Factores críticos de éxito.....	25
2.12. Estrategias Claves.....	25
2.13. Políticas públicas relativas a TIC.....	27
2.14. La Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico	27
2.15. Plan de Acción	28
2.16. Recursos	31
2.17. Adopción de estándares.....	32
2.18. Seguimiento y Evaluación	32
3. Conclusiones y Recomendaciones	32
3.1. Conclusiones.....	32



3.2.	Recomendaciones	33
4.	Anexos	34
4.1.	Anexo A: Glosario	34
4.2.	Anexo B: Metodología de Planeamiento Estratégico de e-gov UNHEVAL.....	37
4.3.	Metamodelo de Planeamiento Estratégico	37
4.4.	Anexo D: Situación actual de los Recursos Humanos, infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC.....	38



Ilustraciones

Ilustración 1.1: Portal de Gobierno en Línea Colombia – 2013.....	14
Ilustración 2.1: Mapa estratégico de Gobierno Electrónico.....	22

Tablas

Tabla 1.1: Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los Hogares.....	9
Tabla 1.2: Ranking e-gov 2012 Top 10 Sudamérica.....	13
Tabla 1.3: Servicios Electrónicos – Colombia.....	14
Tabla 2.1: Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE).....	18
Tabla 2.2: Matriz de Evaluación del Factor Interno (EFI).....	19
Tabla 2.3: Matriz FODA.....	24
Tabla 2.4: Matriz Estratégica de Gobierno Electrónico.....	29
Tabla 2.5: Plan de implementación – Proyectos de Gobierno Electrónico.....	30
Tabla 2.6: Presupuesto de los proyectos de Plan estratégico de Gobierno Electrónico.....	31
Tabla 4.1: Situación actual de Recursos Humanos de las áreas de TIC.....	38
Tabla 4.2 parte 1: Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC.....	38
Tabla 4.2 parte 2: Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC.....	39
Tabla 4.2 parte 3: Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC.....	40
Tabla 4.2 parte 4: Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC.....	40



1. El Gobierno Electrónico

1.1. Introducción

En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL) nos planteamos la elaboración del presente Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) para sentar las pautas y definiciones básicas que deben implementarse durante el periodo 2018-2020 para que progresivamente se ejecuten las propuestas formuladas en los siguientes años.

Las propuestas incluidas en el presente Plan Estratégico se encuentran basadas en la Gestión por Procesos, la cual se encuentra relacionada al fortalecimiento de capacidades de los usuarios, participación de todos los actores estratégicos y mejoras en la infraestructura disponible.

Además, de lo ya expuesto, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), como responsables en formación profesional y humanístico, debe implementar soluciones tecnológicas para facilitar nuevas formas de brindar a los usuarios un acceso sencillo, rápido y directo a los servicios de la UNHEVAL. Esta nueva interacción entre la universidad y los usuarios, empresarios, colaboradores o el mismo Estado, es lo que se llama Gobierno Electrónico (e-gov).

El presente documento desarrolla el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la UNHEVAL (PEGE) y se ha estructurado en tres capítulos principales. El primero define las bases conceptuales y el campo de acción del gobierno electrónico, así como, el marco institucional. El segundo capítulo detalla el análisis, formulación e instrumentalización estratégica de gobierno electrónico, incluyendo el plan de acción y el procedimiento para el monitoreo y evaluación; basado en los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos del Gobierno Electrónico, en cumplimiento con lo dispuesto por la ONGEI (Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM).

1.2. Marco Institucional

El Gobierno Electrónico es una herramienta de enorme potencial en términos de la Administración Pública y la gestión democrática, específicamente porque permite incrementar la calidad de los servicios públicos, mejorar el proceso de toma de decisiones y promover una mayor participación ciudadana durante el ciclo de gestión. Marca, además, un paso fundamental en la transición hacia la sociedad de la información en tanto actúa como agente promotor de alfabetización digital y la universalización del acceso a las nuevas TIC.

Como toda tendencia innovadora de políticas públicas, se presentan factores que frenan, limitan e incluso imposibilitan el desarrollo del Gobierno Electrónico. Se deben considerar numerosos factores legales, políticos administrativos, sociales, institucionales y culturales que determinan las posibilidades reales de este enfoque, incluso más allá de las agendas estratégicas y los esfuerzos realizados por parte de los



gobiernos y sus equipos de trabajo. Hoy en día, la estrategia de los gobiernos que están logrando buenos resultados, incluyen a los ciudadanos en el proceso de implementación de gobierno electrónico.

1.3. El Gobierno Electrónico

Recurrimos a la evidencia, en palabras de dos altos funcionarios de la gestión pública de conocimiento mundial, y también a la teoría, con la finalidad de centrar el rol estratégico del Gobierno Electrónico y la trascendencia del mismo, ya no solo en la interacción entre los diversos actores de la sociedad. La nueva tendencia mundial es claramente la participación de los ciudadanos en el diseño e implementación de los servicios y políticas públicas, los tales deberán estar basados casi completamente en las TIC's. El Plan estratégico recoge y porta iniciativas de participación ciudadana.

El prefacio del Informe de las Naciones Unidas E-Government Survey 2012, Sha Zukang escribe:

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

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

En el New York Times Syndicate, Luis I. Lula Da Silva escribe:

“Yo solo puedo hablar con autoridad acerca de mi propio país, Brasil, donde existe una ávida generación nueva. Pienso que las manifestaciones son en gran medida el éxito de los resultados sociales, económicos y políticos alcanzados en los últimos años. En el último decenio, Brasil duplicó el número de estudiantes universitarios y muchos de ellos provienen de familias pobres. Redujimos marcadamente la pobreza y las desigualdades. Estos logros son significativos, pero también es completamente natural que los jóvenes deseen más, en especial aquellos que están obteniendo cosas que sus padres jamás tuvieron...”



(...) Pero como se ha hecho más evidente cada día, la gente no quiere simplemente votar cada cuatro años, delegando su futuro en los funcionarios electos. Quiere una interacción cotidiana con los gobiernos, tanto locales como nacionales, quiere tomar parte en la definición de políticas públicas, ofreciendo opiniones en las decisiones que la van a afectar en la vida cotidiana. En pocas palabras, el pueblo quiere no solo votar, sino ser escuchado. Esto representa un tremendo desafío para los partidos y los políticos. Requiere mejores formas de escuchar y consultar, así como el compromiso de un diálogo permanente con la sociedad a través de los medios sociales y en las calles, en los centros de trabajo y estudio, reforzando la acción con los grupos de trabajadores, las entidades civiles, los intelectuales y los líderes de opinión, pero también con los llamados "sectores desorganizados", cuyos deseos y necesidades no tienen por qué ser ignorados sólo por su falta de organización.

Todo esto debe efectuarse no sólo en años electorales. Se ha dicho, y con justa razón, que mientras la sociedad ha entrado en la era digital, la política se ha quedado en la analógica. Si las instituciones democráticas usan con creatividad las nuevas tecnologías de la comunicación, como instrumento de diálogo y participación, y no meramente para propaganda, podrán inyectables aire fresco - y mucho aire fresco - a sus operaciones. Y eso las pondría en sintonía con los jóvenes y todos los sectores de la sociedad."

1.4. La Sociedad de la Información

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

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

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

En el caso de la UNHEVAL, es un reto lograr la inserción de sus usuarios en la Sociedad de la Información. De lograrse la inclusión de los usuarios de la UNHEVAL en la



Sociedad de la Información, significará un aporte importante para el desarrollo económico del país con inclusión social.

1.5. La Brecha Digital

La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, separados, países) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque las tengan no saben cómo utilizarlas.

Las TIC incluyen las tecnologías de redes, telecomunicaciones e informática, (teléfono, televisión, radio, Internet, computadoras, etc.) que, de manera directa o indirecta, influyen en las actividades socioeconómicas, educativas y culturales de las personas.

A pesar de que la brecha digital es generalmente expresada en términos tecnológicos, su alcance es un reflejo de la condición socioeconómica, y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática. Otros autores definen a la brecha digital como analfabetismo digital, el cual consiste en la escasa habilidad o competencia de algunas personas para manejar las computadoras, el Internet y las tecnologías en general. Es decir, la brecha digital está relacionada a aspectos de acceso a los beneficios de la digitalización y también a las capacidades de una población o grupo social para utilizar las TIC de manera apropiada y que contribuya al desarrollo sustentable. En algunos casos se prefiere hablar de término inclusión digital para considerar los esfuerzos enfocados a reducir la brecha digital.

El tratar de mitigar las disparidades socioeconómicas con tan sólo enfocarse en los aspectos tecnológicos no ofrece soluciones inmediatas. Este enfoque ha creado el mito de que la implantación de infraestructura tecnológica es suficiente para proveer un desarrollo comunitario sustentable. La brecha digital es más bien el reflejo de una condición de desarrollo humano en donde los aspectos culturales y sociales trascienden a lo tecnológico. Esto no significa que la tecnología aplicada en la dimensión y entornos adecuados no contribuya desarrollo, el potencial de la tecnología como vehículo hacia el bienestar social es real pero el reto es armonizar la función de la tecnología de acuerdo con un desarrollo para fortalecer valores humanos con dignidad y honor. El énfasis en estos valores humanos asegura la sostenibilidad creando no sólo actitudes sino procesos de desarrollo comunitario con participación de la población en los aspectos clave y en la toma de decisiones.

El acceso y uso de las tecnologías de Información conlleva tres factores clave: el primero es que exista infraestructura de telecomunicaciones y redes (disponibilidad), el segundo, la cesibilidad a los servicios que ofrece la tecnología y la tercera es poseer habilidades y conocimientos para hacer un uso adecuado de la tecnología. Es decir, primeramente, se requiere que exista disponibilidad en la comunidad de la infraestructura que pueda dar acceso a servicios de telecomunicaciones; luego, se debe



tener el sustento económico suficiente para contratar los servicios ofrecidos; y, por último, se deberán tener las habilidades suficientes para utilizar dichos servicios. Por ejemplo, la habilidad de utilizar una computadora para navegar por Internet, leer el correo electrónico, generar contenidos con valor educativo o cultural, es un aporte sustancial en el incremento de competencias para el desarrollo personal, educativo y ocupacional, que tarde o temprano ayuda a incrementar el ingreso autónomo de los hogares.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el informe técnico “Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los Hogares” correspondiente al primer trimestre del 2015, reporta indicadores como el acceso de los hogares a las TIC, población usuaria de Internet, entre otros.

Tabla 1.1 Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los Hogares

Perú: Hogares con Tecnología de Información y Comunicación - TIC, según nivel de educación del jefe de hogar
Trimestre: Enero-Febrero-Marzo: 2014 y 2015

Nivel educativo	Ene-Feb-Mar 2014 P/	Ene-Feb-Mar 2015 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Primaria 1/	74,7	78,0	3,3
Secundaria	95,3	95,5	0,2
Superior no	98,1	98,8	0,7
Superior no	98,9	99,0	0,1

1/ incluye sin nivel e inicial

P/ Reliminar.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares

Perú: Población que hace uso de Internet, según nivel educativo Trimestre: Enero-Febrero-Marzo: 2014 y 2015
(Porcentaje del total de población de 6 a más años de edad de cada nivel educativo)

Nivel educativo	Ene-Feb-Mar 2014 P/	Ene-Feb-Mar 2015 P/	Variación (Puntos porcentuales)
Toral	41,0	40,7	-0,3
Primaria 1/	14,9	14,1	-0,8
Secundaria	0,0	39,9	-0,1
Superior no	63,0	62,3	-0,7
Superior no	84,8	83,8	-1,0

1/ incluye sin nivel e inicial

P/ Reliminar.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares



Como se puede apreciar en los cuadros mostrados, existe relación entre el nivel educativo del usuario y el acceso y uso de internet, y relación entre el área de residencia y el acceso al servicio de telefonía móvil. También se puede apreciar que esta brecha se viene reduciendo respecto al año pasado

Uno de los aspectos estratégicos de UNHEVAL es coadyuvar a sus usuarios a dejar de formar parte de la brecha digital, incluyéndolos en la Sociedad de la Información que propicie su desarrollo y progreso, tanto económico como social.

1.6. La resistencia al cambio

El cambio en nuestra sociedad se ha convertido en una actividad cotidiana. El progreso de la tecnología con la aparición de internet, dispositivos multimedia y móviles, mayor velocidad de procesamiento y capacidad casi ilimitada de almacenamiento han modificado la vida de los ciudadanos y de las organizaciones, que deben adquirirla para mantenerse competitivas ofrecer servicios de calidad.

De acuerdo a Hellriegel y Slocum (2004) "el cambio es moverse de lo conocido a lo desconocido". Señalan que el cambio origina un futuro incierto y que puede afectar negativamente a los miembros de la organización.

Definen dos tipos de resistencia al cambio, la resistencia abierta, que se manifiesta en huelgas, menor productividad, trabajo defectuoso e incluso sabotaje; y la resistencia encubierta, se expresa en mayor demora y ausentismo, solicitudes de traslados, renuncias, pérdida de motivación, ánimo más bajo, pasividad, porcentaje alto de accidentes o errores y falta de compromiso.

De acuerdo con Stephen Robbins (2004) existen seis fuerzas que estimulan el cambio: la naturaleza de la fuerza de trabajo, la tecnología, la crisis económica, la competencia, las tendencias sociales y la política nacional.

La implementación de tecnología representa un gran reto, puesto que las barreras no solo están relacionadas a cuestiones tecnológicas, sino a decisiones políticas, capacidad de liderazgo y una correcta gestión del cambio.

Robbins recomienda que los directivos manejen la resistencia al cambio siguiendo las siguientes acciones:

- Evaluar el clima para un cambio. Antes de realizar el cambio se requiere conocer si la Alta Dirección apoya y está comprometida con el cambio y si los directivos responsables de ejecutar los cambios tienen el poder para enfrentar la resistencia, tienen una visión clara del cambio y si están dispuestos a sacrificar sus intereses personales por el bien de la organización.
- Escoger un método apropiado para manejar la resistencia al cambio. Robbins ha propuesto seis tácticas para enfrentar la resistencia de acuerdo a su causa:
 - Educación y comunicación, si las personas resisten por información insuficiente o inexistente.



- Participación, si las personas tienen el poder de resistirse.
 - Facilitación y apoyo, cuando las personas que tienen el poder lo perderán con el cambio.
 - Negociación y cooptación, si las otras tácticas no funcionan o son muy caras. Coerción, cuando es esencial la velocidad y los directivos que realizan los cambios tienen un poder considerable.
- Respaldo a los empleados. Durante el cambio, los empleados deben saber que cuentan con el respaldo y apoyo de los directivos.

1.7. El nexo entre Gobierno Electrónico, Interacción Intersectorial y el Desarrollo Sostenible

Después de la sección introductoria, estimamos necesario hacer explícita la evidencia que recoge el Informe de Naciones Unidas citado anteriormente, y que se centra en analizar y medir los nexos entre las iniciativas de gobierno electrónico, el enfoque holístico de las mismas y el impacto que esta nueva mirada tiene sobre las mejoras en los servicios públicos en general y en especial en el desarrollo sostenible, sobre todo para las poblaciones vulnerables y comunidades alejadas.

Un primer acercamiento a este importante tema, lo vimos igualmente en el informe de la misma entidad para la elaboración del Ranking 2011, donde el tema central fue la utilización del gobierno electrónico por parte de los gobiernos para facilitar el crecimiento económico y la inclusión social. Se pudo comprobar el gran peso que las TIC's podían tener en este aspecto de la gestión social tal y la formulación y seguimiento de políticas públicas. Es así que, el reporte en el que citamos como fuente de información, se localiza ahora en cómo los países diseñan y construyen servicios basados en gobierno electrónico para toda la población. En una sola frase podríamos decir que la clave del éxito está en incluirlos en el diseño y la implementación de servicios y políticas públicas.

Siendo necesaria la profundización en este tema, recurriremos a una breve comparación de algunos casos relevantes para el objetivo de la UNHEVAL. Finalmente, en esta fase introductoria y preliminarmente al desarrollo del Plan Estratégico en sí, mencionaremos las variables que se analizan en la elaboración del Ranking de e-Government de Naciones Unidas con el propósito de verificar la pertinencia de cada propuesta hecha.

En el Resumen Ejecutivo del Informe 2012¹ se refleja el reto que actualmente la UNHEVAL tiene para optimizar su tarea, una articulación interinstitucional eficiente y efectiva. Se lee lo siguiente:

¹ El estudio se realizó en 187 países de todo el mundo



“Los progresos en el despliegue de servicio en línea continúan en la mayoría de países alrededor del mundo. La encuesta de Naciones Unidas de Gobierno Electrónico del 2012 encuentra que muchos de ellos han puesto en práctica iniciativas de e-government y aplicaciones TIC’s para la población reforzando aún más las eficiencias del sector público y agilizando la gobernanza de sistemas para el desarrollo sostenible. Entre los líderes el gobierno electrónico ha ganado especial reconocimiento como el medio para revitalizar sectores sociales y económicos rezagados. La conclusión general que emerge de la Encuesta 2012 es que, en el actual clima mundial de recesión, mientras se continúa con el despliegue de servicios, los gobiernos deben, cada vez más, repensar en términos de gobierno electrónico y gobernanza - asignándole un mayor énfasis a los vínculos entre las instituciones y entre los diferentes niveles de las estructuras del gobierno, en un intento para crear sinergias para un desarrollo sostenible inclusivo. La evidencia muestra que es posible usar exitosamente las TIC’s, basadas en modelos de gobernanza, para apuntalar la efectividad de las instituciones públicas”.

1.8. Tipos de Indicadores: Mirando de cerca la región

No cabe duda que nuestra idiosincrasia y población es muy parecida a la de Colombia, y que los ciudadanos de ambos países tenemos muchas características en común. El salto para atrás que este país vecino ha dado en el Ranking, a pesar de ser considerado un nuevo líder, se explica por el rápido avance de otros países. Si bien Chile retrocede 5 posiciones, se coloca en la posición 19 de los Top 25 de nuevos líderes. Conviene mirarlos de cerca y encontrar las razones por las que han merecido estar en ese grupo de gobiernos. A continuación, se muestra la Tabla 1.2 Desarrollo del Gobierno Electrónico en Sudamérica.



Tabla 1.2 Ranking e-gov 2012 Top 10 Sudamérica

Rank	País	Índice Desarrollo		Posición	
		2012	2010	2012	2010
1	Chile	0.6769	0.6014	39	34
2	Colombia	0.6572	0.6120	43	31
3	Uruguay	0.6315	0.5640	50	36
4	Argentina	0.6228	0.6125	56	46
5	Brasil	0.6167	0.5060	59	61
6	Venezuela	0.5585	0.4774	71	70
7	Perú	0.5230	0.4923	82	63
8	Ecuador	0.4869	0.4322	102	95
9	Paraguay	0.6228	0.5467	104	101
10	Bolivia	0.6167	0.5006	106	98
Promedio Regional		0.4869			
Promedio Global					

Para facilitar la comparación, antes debemos precisar cuáles son las variables o aspectos el Informe de Naciones Unidas Encuesta de Gobierno Electrónico 2012 considera. (En resumen, se analizan 4 tipos de indicadores:

- Legislación, políticas públicas y otros tipos de documentación legal de los sectores, educación, salud, finanzas, asistencia social y trabajo.
- Servicios públicos tales como impuestos, multas, licencias.
- Servicios de gobierno electrónico para la información y participación del ciudadano.
- Infraestructura técnica (audio, video, RSS) que sirvan como conducto para que estos servicios huyan a la población.

El caso Colombia

El informe de Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico Survey 2012 resume sobre Colombia lo siguiente:

"El portal del Gobierno de Colombia contiene numerosas facilidades de participación ciudadana y contratación con el estado. La población puede utilizar herramientas tales como foros y encuestas en línea, blogs y otros servicios. El portal también permite a los usuarios la participación desde las redes sociales, tales como Facebook, Twitter, Wordpress, Youtube y Flickr, donde los ciudadanos pueden publicar comentarios y expresar sus puntos de vista."



La solución del portal colombiano de gobierno electrónico desde el 2010 a la fecha, puede apreciarse en una sección de la misma web².

Ilustración 1.1 Portal de Gobierno en Línea Colombia - 2013



Hemos elaborado el siguiente cuadro representativo de servicios en línea que el Gobierno colombiano ha implementado en los últimos años. Es evidente que el grado de interoperabilidad entre diversas entidades de su estado, confluyen en un solo portal donde el ciudadano tiene cada vez mayor y mejor interacción con su gobierno.

Tabla 1.3 Servicios Electrónicos – Colombia

Top de servicios en línea
<u>1. Obtén el duplicado de tu registro civil en internet</u>
<u>2. De esta forma puedes adquirir el certificado de la Contraloría</u>
<u>3. Obtén el certificado de la Procuraduría en internet</u>
<u>4. ¿Sabes cómo obtener tu pasaporte?</u>
<u>5. ¿Cómo tramitar el certificado de libertad en internet?</u>
<u>6. Así puedes consultar si tienes antecedentes judiciales</u>
<u>7. Conoce cómo calcular el impuesto predial unificado en internet</u>
<u>8. Entérate si tienes infracciones de tránsito vía internet</u>
<u>9. Reporta a las entidades la pérdida de tus documentos</u>
<u>10. Descarga el certificado de vigencia de tu cédula en internet</u>

² <http://vive.gobiernoenlinea.gov.co/>



Los servicios incluidos en el cuadro, constituyen una muestra representativa de cómo se está utilizando el gobierno electrónico para facilitar el acceso de la población colombiana a los servicios que brinda el gobierno.

Podemos entonces concluir que el informe de Naciones Unidas Gobierno Electrónico Encuesta 2012 demuestra sin duda que la óptima y creciente utilización del gobierno electrónico determina mejores posibilidades de que los gobiernos avancen en el desarrollo sostenible, la inclusión social y en general la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. También demuestra que los gobiernos líderes en gobierno electrónico incluyen a sus ciudadanos en el diseño y la implementación de servicios y políticas públicas. Por último, también se evidencia que el modelo de gobernanza de los sistemas de información de las instituciones públicas de los gobiernos, deben soportar adecuada y efectivamente articulación entre todos los niveles de gobierno y áreas de cada dependencia, con una orientación hacia el ciudadano que accede a sus sitios web. Hemos revisado el caso colombiano, considerado uno de los gobiernos líderes emergentes en e-gov y basaremos nuestro análisis y conclusiones y recomendaciones en el conjunto de evidencias que nos muestra el Informe de Naciones Unidas.

2. Plan estratégico

El Planeamiento Estratégico se constituye como el proceso a través del cual se define el rumbo a seguir por una organización para lograr un estado deseado. Es un proceso iterativo, evolutivo, incremental y acotado, el cual tiene dos resultados esenciales: la documentación del Plan Estratégico y el mayor consenso de ideas en la organización como consecuencia del proceso de elaboración.

La Metodología de Planeamiento Estratégicos aplicado para el Gobierno Electrónico en la UNHEVAL es la adecuación, al contexto específico del tema y de la organización, de un Metamodelo de Planeamiento Estratégico, enmarcando nuestro análisis en el escenario descrito en el capítulo 1 y considerando las tendencias actuales en cuanto al gobierno electrónico. Lo esencial del proceso de Planeamiento Estratégico es el modelamiento y estructuración de lo que la metodología denomina Enunciados de Intención (sentido, propósito, finalidad) que los participantes e involucrados establecen para la organización.

La finalidad del Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, es que, hacia el año 2020, se ofrezca a los usuarios un acceso sencillo, rápido y directo a los sistemas de la universidad, brindándoles información, servicios y beneficios a través de las mejores de gobierno electrónico; involucrándolos en la mejora continua de los mismos.

Además, se deberá brindar soporte al rol esencial de la UNHEVAL: “Ser la universidad líder en e-gov”. Es así que, en el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, se formulan las acciones necesarias para lograr objetivos estratégicos definidos.

Cabe indicar que el presente plan se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2019 de la UNHEVAL aprobado mediante Resolución N° 01359-2016-UNHEVAL- CU.



2.1. El Marco Institucional

La universidad es una institución definida como una comunidad académica orientada a la Investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica. Con el presente Plan Estratégico 2018- 2020 se da horizonte para direccionar el ámbito de la generación de conocimiento y la innovación, y de este modo contribuir con los principales retos del país.

El Plan Estratégico Institucional 2017-2019 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se encuentra enmarcado a la Directiva del Planeamiento Estratégico y se desarrollará a través de la metodología y criterios establecidos en la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, con el fin de articular una visión del futuro de nuestra institución y del país, mediante la priorización de resultados desde un análisis continuo de la situación actual y un pensamiento orientado al futuro.

El plan abarca los aspectos fundamentales establecidos por la Directiva 001-2014-CEPLAN, aprobada con Resolución N° 26-2014-CEPLAN/PCD de la Presidencia del Consejo Directivo, desde la determinación de la misión institucional y objetivos estratégicos institucionales con sus correspondientes indicadores y metas, seguidos por acciones estratégicos y la construcción de la Ruta Estratégica. Cada una de estas fases estará monitoreada por la Comisión Especial, la Comisión Técnica y a través de la participación de la comunidad Valdezana integrada por docentes, no docentes, estudiantes y grupos de interés.

Los criterios considerados para la formulación del presente Plan Estratégico Institucional se sustentan en las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el Plan Bicentenario, el Plan Educativo Nacional al 2021, el Plan Regional de Desarrollo Concertado Junín al 2021 y el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Educación que orienta el logro de sus objetivos y las acciones a ser alcanzada en el mediano y largo plazo.

2.2. El Marco Legal

Las bases legales que sustentan el Plan de Gobierno Electrónico de la UNHEVALS son las siguientes:

- Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 048-2008-PCM: Aprueba la reestructuración de la multisectorial para el Seguimiento y Evaluación del "Plan de Desarrollo de Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana".
- Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM: Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público.



- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM: Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM: Aprueba la Política Nacional de Gobierno electrónico 2013-2017.
- Resolución Ministerial N° 061-2011 -PCM: Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégico de Gobierno Electrónico.
- Resolución Ministerial N° 085-2012 -PCM: Aprueban el plan de acción del Perú para su incorporación a la sociedad de gobierno Abierto.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM: Aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Resolución Ministerial N° 176-2015-PCM: Aprueba el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2015-2016.

2.3. El Estado de la Situación Actual y Diagnóstico

El presente acápite detalla el diagnóstico de la situación actual, identificando los factores clave portantes para el desarrollo del Gobierno Electrónico en la UNHEVAL. Asimismo, en el Anexo D se detalla la infraestructura tecnológica, conectividad, recursos humanos y uso de TIC.

2.3.1. Diagnóstico Externo

El Diagnóstico Externo está enfocado a la exploración del entorno, con la finalidad de identificar y evaluar las tendencias y eventos que están más allá del control inmediato de la UNHEVAL. Dicho diagnóstico revela las oportunidades y amenazas clave con el propósito de ofrecer información relevante a emplear en el proceso de análisis estratégico, que permitan plantear enunciados de intención a fin de tomar ventaja de las oportunidades y evitar y/o reducir el impacto de las amenazas. Los factores externos, que favorecen o limitan el desarrollo del Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, se clasifican y evalúan integralmente en la tabla N° 2.1. Matriz de Evaluación del Factor Externo³.

³ para la elaboración de esta matriz, se consideraron los más importantes(Influyentes) factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos que afectan al desarrollo del Gobierno Electrónico en la UNHEVAL, el peso asignado está relacionado a la importancia de cada factor y los valores de la calificación son los siguientes:1=Amenaza mayor, 2= Amenaza menor, 3=Oportunidad menor, 4=Oportunidad Mayor.



El valor resultante de la Matriz EFE es 2.38⁴, lo que evidencia que el desarrollo Gobierno Electrónico de la UNHEVAL presenta, en su mayoría, amenazas en el entorno. Es así que, mientras se perciben importantes oportunidades como el apoyo expreso del Estado a la educación y al Gobierno Electrónico, así como la tendencia a la modernización del estado y la simplificación administrativa (base fundamental del e-gov), y la mayor inversión del sector privado en telecomunicaciones que favorecerá el desarrollo del e-gov.

Las amenazas del entorno son mayores entre las cuales se pueden describir los niveles de corrupción y la burocracia del aparato estatal que afectan las intervenciones sociales, bajo nivel de desarrollo de base (interoperabilidad electrónica y legal) para el gobierno electrónico (el cual también incluye la carencia de estándares para el intercambio de datos los sistemas de información de las instituciones gubernamentales) y servicios electrónicos disponibles.

Tabla 2.1 Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE)

	ID	Factores Externos Clave	Peso	Calificación	Ponderado
Oportunidades	OP-1	Desarrollo de Gobierno Electrónico como Política de Estado	7%	3	0.15
	OP-2	Modernización del Estado y simplificación administrativa	7%	3	0.24
	OP-3	Mayor inversión del sector privado genera el crecimiento en red de telecomunicaciones en el Perú	11%	4	0.48
	OP-4	Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica	11%	4	0.48
Amenazas	AM-1	Niveles de corrupción que afectan las intervenciones sociales (burocracia)	18%	1	0.14
	AM-2	Bajo nivel de desarrollo de base para el Gobierno Electrónico en el Estado Peruano	12%	1	0.15
	AM-3	Amplia brecha de acceso a los servicios básicos para la población estudiantil y docentes	10%	1	0.12
	AM-4	Infraestructura de TI limitada (suscripción a telefonía fija, internet fijo y banda ancha). Es el efecto de: Ausencia de proyecto de Inversión pública de gran dimensión relacionados con servicios de TI (información, conectividad. interoperabilidad)	11%	2	0.26
	AM-5	Bajo nivel de desarrollo de servicios de e-gov	13%	2	0.36
TOTAL			100		2,38

⁴ el valor resultante de la matriz EFE refleja el estado global actual del entorno del Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, en función de los factores evaluados y en los siguientes intervalos: entre 1.0 y 2.5 Amenazas, mayor a 2.5 y 3.0, oportunidades menores, y mayor a 3.0, Oportunidades Mayores.



2.3.2. Diagnóstico Interno

El Diagnóstico Interno está enfocado a la exploración interna de la UNHEVAL para el gobierno electrónico, con la finalidad de identificar y evaluar las capacidades que están bajo el alcance y control de la organización.

El Diagnóstico Interno revela las fortalezas y debilidades clave. El propósito es ofrecer información relevante, adicionalmente al Diagnóstico Externo, a emplear en el proceso de análisis estratégico que permita plantear enunciados de intención a fin de tomar ventaja de las fortalezas y reducir las debilidades.

Dichos factores internos, que favorecen o limitan el desarrollo del Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, se clasifican y evalúan integralmente en la Tabla N° 2.2. Matriz de Evaluación del Factor Interno⁵

Tabla 2.2 Matriz de Evaluación del Factor Interno (EFI)

	ID	Factores Internos Clave	Peso	Calificación	Ponderado
Fortalezas	FO-1	Conciencia de la Alta autoridad de la UNHEVAL sobre la Importancia del gobierno electrónico e impulso en la UNHEVAL.	9%	4	0.28
	FO-2	Conectividad e Infraestructura de TI adecuada	9%	3	0.27
	FO-3	Uso intermedio de los recursos de TI por los colaboradores	5%	3	0.15
	FO-4	Buena calidad de servicios al usuario	5%	3	0.18
	FO-5	Recurso humano con potencial para el desarrollo y recepción del e-gov	5%	3	0.15
	FO-6	Desarrollo de Iniciativas de e-gov en los servicios académicos, incorporando tecnologías innovadoras	9%	4	0.32
	FO-7	Servicios electrónicos disponibles al ciudadano e interoperables con otras instituciones, en estados iniciales	5%	3	0.21
	FO-8	Interés en la mejora de procesos en la UNHEVAL.	8%	3	0.21
Debilidades	DE-1	Demora y poca flexibilidad legal para adaptar cambios en la UNHEVAL	6%	2	0.12
	DE-2	Débil conocimiento de las percepciones, actitudes y aptitudes de la población objetivo por parte de las Direcciones de Línea	5%	2	0.12
	DE-3	Limitado acceso al presupuesto para gobierno electrónico en la UNHEVAL	5%	1	0.07
	DE-4	Proceso de compras y adquisiciones poco eficiente	15%	2	0.24
	DE-5	Falta de proyectos orientados a mejorar el acceso de estudiantes y docentes a las TIC's en forma equitativa	8%	2	0.14
	DE-6	Falta de mecanismos que le permitan a la UNHEVAL acceder, administrar y construir información en base a los datos del sector público y privado	6%	2	0.16
TOTAL			100%		2.62

⁵ el valor resultante de la Matriz EFI refleja el estado interno del Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, en función de los factores evaluados, el peso asignado está relacionado a la importancia de cada factor; los valores de calificación son los siguientes: 1=Debilidad Mayor, 2=Debilidad menor, 3=Fortaleza Menor y 4=Fortaleza Mayor.



El valor resultante de la Matriz EFI es de 2.62⁶ lo que evidencia que el desarrollo del gobierno electrónico de la UNHEVAL tiene **fortalezas menores**. Se aprecia que existen fortalezas importantes, pero también numerosas debilidades que compensar la densidad de las, primeras.

2.4. La Misión

La misión de la UNHEVAL, definida en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2019, es:

“Brindar formación profesional científica, tecnológica y humanística a los estudiantes universitarios de manera competitiva y con responsabilidad social”

La misión del Gobierno Electrónico en la UNHEVAL, alineada a la misión del PEI 2018-2020 es:

“Brindar servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la eficiencia de los procesos de la Institución”

2.5. La Visión

La visión de la UNHEVAL, definida en el PEI 2017-2019, es:

“Todos los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto”.

La visión del Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, alineada a la visión del PEI 2018-2020 es:

“Todos los usuarios de la UNHEVAL reciben servicios de calidad y están habituados a interactuar con la Universidad estatal y las entidades privadas usando servicios digitales”

⁶ El valor resultante de la Matriz EFI refleja el estado global actual del Gobierno Electrónico en la UNHEVAL en función de los factores evaluados y en los siguientes intervalos: 1.0 y 2.5, Debilidades, mayor a 2.5 y 3.0, Fortalezas menores, y mayor a 3.0 Fortalezas Mayores.



2.6. Los Ejes estratégicos

Los Ejes Estratégicos del Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, los mismos que están alineados a la misión y visión de Gobierno Electrónico y serán desplegados por los Objetivos Estratégicos, son:

- Gestión unificada de Información como motor de la intervención social: La información es uno de los activos más importantes de la organización, y el Gobierno Electrónico tiene la finalidad de proveer información íntegra, confiable y disponible. para una efectiva toma de decisiones. Esto incluye el migrar de modelos basados en datos históricos (poco confiables) y métodos estadísticos hacia modelos basados en eventos y evidencias (hechos tangibles) y métodos probabilísticos.
- Tecnología e innovación como herramientas generadoras de desarrollo: La innovación en tecnología es uno de los motores para el soporte y desarrollo de UNHEVAL, así como de sus usuarios.
- Usuario como actor proactivo de su desarrollo: El usuario de la UNHEVAL deberá disponer de habilidades y herramientas que contribuyan a su desarrollo, para lo que el Gobierno Electrónico contribuirá al incluirlos en el aspecto digital, tanto en el diseño como en la implementación de servicios en línea.
- Transparencia como un activo: El Gobierno Electrónico tendrá también la finalidad de mostrar una organización más transparente y cercana a sus usuarios, otorgando participación a usuarios en la mejora continua.

2.7. Objetivo Estratégico General

El Objetivo Estratégico General es asegurar la implementación de las políticas de gobierno electrónico a nivel institucional, promoviendo el acercamiento al ciudadano mediante la implementación y promoción de servicios electrónicos. Del logro del objetivo estratégico general dependerá la consecución de la visión definida.

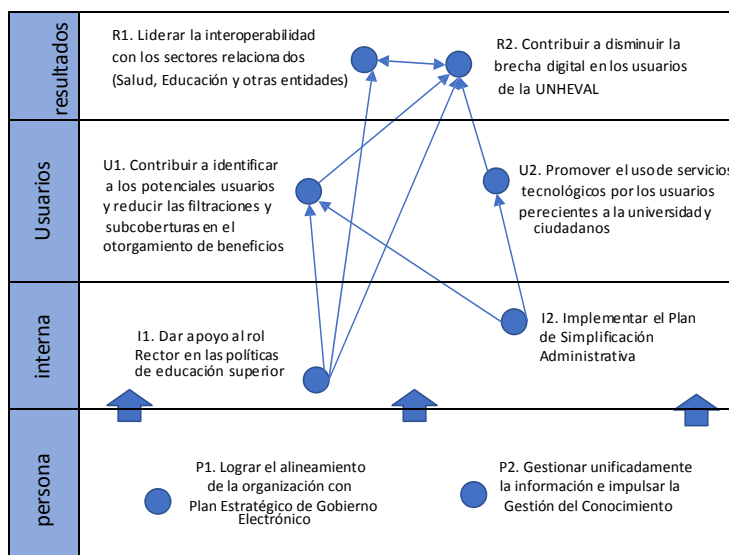
2.8. Objetivos Estratégicos Específicos

- **R1. Liderar la interoperabilidad con los sectores relacionados.** Apoya directamente a la visión de Gobierno Electrónico. La UNHEVAL buscará liderar la articulación a todo nivel en cuanto a gobierno electrónico, en el sector educación y otros sectores relacionados, impulsando proyectos de interoperabilidad.
- **R2. Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios de la UNHEVAL.** La inclusión digital es un tema estratégico para el presente plan a través de servicios digitales. También contribuye directamente a visión de Gobierno Electrónico de la UNHEVAL.



- **U1. Contribuir a identificar a los potenciales usuarios.** La información debe ser de calidad, segura y confidencial a fin de identificar a los potenciales usuarios, así como para evitar las filtraciones y subcoberturas de usuarios en el otorgamiento de beneficios potenciando los modelos y métodos para la determinación de los usuarios.
- **U2. Promover el uso de servicios tecnológicos a los usuarios pertenecientes a la universidad y ciudadanos.** La difusión de los servicios electrónicos que ofrece la UNHEVAL a los usuarios será una de las bases para la instrucción digital. La participación de la ciudadanía en el diseño y desarrollo de los mismos es vital.
- **I1. Dar apoyo al rol Rector en las políticas de educación superior.** El Gobierno Electrónico soportará las actividades relacionados al rol rector en temas de servicios académicos.
- **I2. Implementar el Plan de Simplificación Administrativa.** Incluye la simplificación de trámites y despapelización, en el marco de la Ley de Modernización del Estado.
- **P1. Lograr el alineamiento de la organización con el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.** El alineamiento de la estructura organizacional y las acciones de la UNHEVAL favorecerán el logro de los objetivos superiores.
- **P2. Gestionar unificadamente la información e impulsar la Gestión del Conocimiento.** La información del sector se gestionará de manera unificada, garantizando su integridad, disponibilidad, confiabilidad y utilidad con la finalidad de contar con una efectiva toma de decisiones.

Ilustración 2.1 Mapa estratégico de Gobierno Electrónico





El Mapa Estratégico de la Ilustración N° 2.1 muestra los Objetivos Estratégicos ubicados en las perspectivas del Balanced Scorecard, así como la relación de causa-efecto (o apoyo) existentes entre ellos.

Los Objetivos Estratégicos de la perspectiva Personas están relacionados al aprendizaje, cultura, factor humano y estructura organizacional del Plan, y soportan a los demás superiores. La perspectiva Interna está relacionada a la tecnología y los procesos de gestión y operativos. La perspectiva Usuarios manifiesta Objetivos Estratégicos de beneficio directo a los usuarios de la UNHEVAL, mientras que la perspectiva Resultados, como ya se mencionó, está directamente relacionada a la visión de Gobierno Electrónico de la UNHEVAL.

2.9. La Declaración de Principios

Los principios del accionar de la UNHEVAL, definidos en el PEI 2017-2019, también de aplicación para el Gobierno Electrónico, son:

- **Inclusión:** Nuestros esfuerzos están orientados a lograr que todos los peruanos, sin distinción alguna, ejerzan sus derechos, accedan a servicios públicos de calidad y estén en capacidad de aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico.
- **Gestión por procesos:** Nuestro accionar se orienta al logro de objetivos como el de aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios.
- **Calidad:** Buscamos que nuestros servicios se adecuen a las necesidades específicas e intereses de nuestros usuarios, brindamos información clara y oportuna sobre nuestra gestión y fomentamos la participación de la población, como una forma de asegurar el éxito de las intervenciones.
- **Articulación:** Buscamos promover la concurrencia oportuna de esfuerzo intersectoriales e intergubernamentales para el cumplimiento de resultado prioritarios de desarrollo e inclusión social.

2.10. El análisis FODA

El Análisis FODA permite conformar un cuadro de la situación actual (diagnósticos externo e interno) del Gobierno Electrónico de la UNHEVAL, obteniendo un enfoque general sobre el cual se Establecieron los Objetivos Estratégicos del Plan, los mismos que están alineados a los Estratégicos.

La Tabla 2.3 muestra la Matriz FODA, detallando los Diagnósticos Interno y Externo y los Objetivos Estratégicos. Además, se relacionan los factores de base para la formulación de dichos Objetivos, en términos de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.



Tabla 2.3 Matriz FODA

Diagnóstico Interno

Fortalezas	
FO-1	Conciencia de la Alta autoridad de la UNHEVAL sobre la importancia del gobierno electrónico e impulso en la UNHEVAL.
FO-2	Conectividad e Infraestructura de TI adecuada
FO-3	Uso intermedio de los recursos de TI por los colaboradores
FO-4	Buena calidad de servicios al usuario
FO-5	Recurso humano con potencial para el desarrollo y recepción del e-gov
FO-6	Desarrollo de Iniciativas de e-gov en los servicios académicos, incorporando tecnologías innovadoras
FO-7	Servicios electrónicos disponibles al ciudadano e interoperables con otras instituciones, en estados iniciales
FO-8	Interés en la mejora de procesos en la UNHEVAL.
Debilidades	
DE-1	Demora y poca flexibilidad legal para adaptar cambios en la UNHEVAL
DE-2	Débil conocimiento de las percepciones, actitudes y aptitudes de la población objetivo por parte de las Direcciones de Línea
DE-3	Limitado acceso al presupuesto para gobierno electrónico en la UNHEVAL
DE-4	Proceso de compras y adquisiciones poco eficiente
DE-5	Falta de proyectos orientados a mejorar el acceso de estudiantes y docentes a las TIC's en forma equitativa
DE-6	Falta de mecanismos que le permitan a la UNHEVAL acceder, administrar y construir información en base a los datos del sector público y privado

Diagnóstico Externo

Oportunidades	
OP-1	Desarrollo de Gobierno Electrónico como Política de Estado
OP-2	Modernización del Estado y simplificación administrativa
OP-3	Mayor inversión del sector privado genera el crecimiento en red de telecomunicaciones en el Perú
Amenazas	
AM-1	Niveles de corrupción que afectan las intervenciones sociales (burocracia)
AM-2	Bajo nivel de desarrollo de base para el Gobierno Electrónico en el Estado Peruano
AM-3	Alta brecha de acceso a los servicios básicos entre la población estudiantes y docentes
AM-4	Infraestructura de TI limitada (suscripción a telefonía fija, internet fijo y banda ancha). Es el efecto de: Ausencia de proyecto de Inversión pública de gran dimensión relacionados con servicios de TI (información, conectividad, interoperabilidad)
AM-5	Bajo nivel de desarrollo de servicios de e-gov

Objetivos Estratégicos		Factores Relacionados
R1	Liderar la interoperabilidad con los sectores (Salud, Educación y otras entidades oficiales)	FO-1, FO-2, DE-1, DE-6, OP-2, AM-2
R2	Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios de la UNHEVAL	OP-3, AM-3, AM-4, AM-5
U1	Contribuir a identificar a los potenciales usuarios y reducir las filtraciones y subcoberturas en el otorgamiento de beneficios	AM-1
U2	Promover el uso de servicios tecnológicos por los usuarios perencientes a la universidad y ciudadanos	FO-1, FO-2, FO-4, FO-5, OP-4, AM-5, DE-5
I1	Dar apoyo al rol Rector en las políticas de educación superior	FO-1, DE-2, DE-4, DE-6, OP-1, OP-2
I2	Implementar el Plan de Simplificación Administrativa	FO-1, FO-2, FO-4, FO-7, FO-5, FO-8, DE-4, OP-2, OP-3, AM-5
P1	Lograr el alineamiento de la organización con el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico	FO-1, DE-2
P2	Gestionar unificadamente la información e impulsar la Gestión del Conocimiento	FO-2, FO-3, OP-3, AM-1



2.11. Factores críticos de éxito

Los Factores Críticos de Éxito, tanto para la elaboración, actualización e implementación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, son:

- ✓ Apoyo de la Alta Dirección.
- ✓ Empoderamiento de las áreas de TI, en la UNHEVAL.
- ✓ Alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas.
- ✓ Proyectos emblemáticos de alto impacto, bajo costo y corto-mediano plazo.
- ✓ Alineamiento con el PEI 2017-2019.
- ✓ Dimensionamiento presupuestal adecuado, identificando la responsabilidad de cada órgano y/o programa responsable en la ejecución del plan de acción.

2.12. Estrategias Claves

Para el desarrollo de Gobierno Electrónico existen diversas estrategias a tener en cuenta. A continuación, se ha definido las acciones claves para el logro de cada objetivo estratégico.

- R1. Liderar la Interoperabilidad con los sectores relacionados (Salud, Educación y otras entidades).

Estrategias de R1:

- Articular con los sectores para definir los estándares para el desarrollo de la interoperabilidad.
- Impulsar proyectos de interoperabilidad mediante el uso de tecnología móvil y servicios web.
- Monitorear permanentemente el desarrollo e implementación de la interoperabilidad para actualizar los modelos y estándares.

- R2. Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios de la UNHEVAL.

Estrategias de R2:

- Desarrollar una infraestructura de telecomunicaciones para promover el acceso a las TIC.
- Implementar programas de capacitación que amplíen el acceso y aplicación de las TIC en el desarrollo e académico.

- U1. Contribuir a identificar a los potenciales usuarios y reducir las filtraciones y subcoberturas en el otorgamiento de beneficios.

Estrategias de U1:

- Establecer mecanismos de consistencia utilizando información que administran las entidades públicas y privadas.
- Validar la información de los usuarios al modelo de focalización definido.



- U2. Promover el uso de servicios tecnológicos por los usuarios de los Programas Sociales y ciudadanos.
Estrategias de U2:
 - Definir una plataforma única para el desarrollo de servicios tecnológicos. Difundir las aplicaciones y servicios implementados por la universidad con el fin de que puedan ser compartidos
 - Fomentar el uso de las redes sociales para la participación, atención servicio al usuario.
 - Establecer niveles de servicio con proveedores y consumidores de los servicios.

- I1. Dar apoyo al rol Rector en las políticas de Inclusión y Desarrollo Social.
Estrategias de I1:
 - Difundir las políticas de desarrollo el desarrollo académico en el Portal institucional.
 - Propiciar el desarrollo de aplicaciones de inteligencia de negocio que permita gestionar indicadores de gestión.

- I2. Implementar el Plan de Simplificación Administrativa.
Estrategias de I2:
 - Difundir e implementar las políticas establecidas por la PCM en el marco de la simplificación administrativa y modernización del Estado.
 - Implementar plataformas tecnológicas para simplificar los trámites administrativos que faciliten el acceso a la información y reduzcan el tiempo y costo de transacción de un trámite.
 - Integrar e implementar servicios orientados a usuarios.

- P1. Lograr el alineamiento de la organización con el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.
Estrategias de P1:
 - Ejercer liderazgo para lograr el apoyo de los órganos y/o programas para el éxito de las iniciativas de gobierno electrónico.
 - Promover marcos normativos y de trabajo que favorezcan el desarrollo del gobierno electrónico.
 - Difundir programas de capacitación que permitan conocer el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la UNHEVAL y el estado de su implementación.

- P2. Gestionar unificadamente la información e impulsar la Gestión Conocimiento.
Estrategias de P2:
 - Proponer el diseño de un modelo de gestión del conocimiento.
 - Implementar tecnología de la información para gestionar el conocimiento.



- Programar talleres de gestión de conocimiento.
- Mejorar el acceso a la información, compartir y aplicar los conocimientos derivados de la experiencia de los colaboradores de la UNHEVAL.

2.13. Políticas públicas relativas a TIC

Una política pública es un conjunto de iniciativas y acciones que emprende un gobierno para resolver problemas o necesidades del Estado. Para el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico se han definido un conjunto de políticas enmarcadas en la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Las políticas públicas de Gobierno Electrónico que guiarán las acciones relacionadas al e-gov que se desarrollen en la UNHEVAL son:

P1. Mantener un alto nivel de instrucción digital en los usuarios de la UNHEVAL. Las acciones de la UNHEVAL en gobierno electrónico, deberán estar dirigidas a que sus usuarios dejen de formar parte de la brecha digital.

P2. Incorporar progresivamente la innovación, colaboración y estándares en el desarrollo de los servicios electrónicos. La UNHEVAL deberá establecer mecanismo de participación de los colaboradores y usuarios para la generación e implementación de iniciativas innovadoras. Además, los desarrollos deben estar basados en estándares de calidad, buenas prácticas de desarrollo de software, seguridad de la información y Gobierno de TI.

P3. Implementar mecanismos de transparencia de la gestión y operación. Los servicios electrónicos serán medios para comunicar y hacer partícipes a los usuarios de las acciones de la UNHEVAL.

P4. Priorizar las inversiones en tecnologías de la información simplificación administrativa que generen valor a los usuarios. El proceso presupuestario de la UNHEVAL debe priorizar las metas y los proyectos de gobierno electrónico y evaluar integralmente los retornos.

P5. Las aplicaciones de negocio y los servicios tecnológicos operarán desde un único Centro de Datos. Se centralizará la información en el Datacenter en la que las aplicaciones de la Institución podrán utilizar su capacidad de almacenamiento y procesamiento.

2.14. La Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico

Internet es el medio más adecuado para distribuir información a bajo costo debido a sus características de alta disponibilidad, actualización instantánea de datos, centralización y distribución de servicios orientados al ciudadano. A continuación, se determinan los siguientes principios:



- **Equidad en el acceso:** los usuarios deben tener acceso a los servicios provistos por la UNHEVAL en forma electrónica.
- **Amigabilidad:** la forma y uso de información electrónica provista por la UNHEVAL a través de Internet debe ser fácil de usar para los usuarios y ciudadanos.
- **Seguridad:** Se debe garantizar la privacidad de personas en el acceso a la información y uso de los servicios electrónicos brindados por la UNHEVAL.
- **Conveniente:** el beneficio obtenido por el usuario al utilizar los servicios electrónicos ofrecidos debe superar al recibido en forma presencial.
- **Oportunidad:** se debe garantizar que la información y servicios sean brindados de manera oportuna.

2.15. Plan de Acción

Los Proyectos de Gobierno Electrónico de la UNHEVAL están relacionados a los Objetivos Estratégicos del Plan, y son las acciones a implementar para lograrlos. Los indicadores son variables que miden el avance en los Objetivos Estratégicos del Plan, no son un fin en sí mismos; permiten detectar desviaciones a fin de tomar las decisiones para corregir el rumbo de la implementación del Plan.

Ambos aspectos, Proyectos e indicadores se muestran en las Tablas N° 2.4 Matriz Estratégica de Gobierno Electrónico, clasificados por perspectiva del Balanced Scorecard y con información adicional acerca de la unidad de medición (%: porcentaje y N: cantidad), responsables y metas (en el caso de indicadores) y fecha de término y responsables (en el caso de iniciativas).



Tabla 2.4 Matriz Estratégica de Gobierno Electrónico – Perspectiva Resultados, usuarios y personas

clientes	Objetivos		Indicador/Iniciativas					
	Título	Título	Fecha de Inicio	Unidad/ fecha de término	Unidades orgánicas pertinentes	Datos Indicador		
						2018 Meta	2019 Meta	2020 Meta
Resultados	R1. Liderar la Interoperabilidad con los Sectores relacionados.	R1. Servicios web para la interoperabilidad		numero	UI		3	5
		R1.1 Diseño de un mecanismo de intercambio de datos para la articulación e integración de los servicios.	01/01/2019	30/06/2019	UI			
		R1.2 Implementar interoperabilidad para integración de datos y servicios	01/01/2019	31/12/2019	UI			
	R2. Contribuir a disminuir la brecha digital en los usuarios de la UNHEVAL.	R2. Usuarios capacitados		porcentaje	UI		5	8
		R2.1 Implementar programas de capacitación en uso básico de herramientas web y otros.	01/01/2019	31/12/2020	UI			
Usuarios	U1. Contribuir a identificar a los potenciales usuarios.	U1. Aplicaciones informáticas en operación		numero	UI	2	3	5
		U1 Numero de servicios en Línea		numero	UI	2	3	5
	U2. Promover el uso de servicios tecnológicos por los usuarios.	U2. Aumentar la interacción con los usuarios		porcentaje	UI	15	20	25
		U2.1 Coordinar la difusión de los servicios Tecnológicos a los usuarios	01/01/2019	31/12/2019	UI			
		U2.2 Implementar el plan digital	01/01/2019	31/12/2020	UI			
	U2.3 Implementar aplicativos informáticos	01/01/2018	31/12/2019	UI				
Personas	P1. Lograr el alineamiento de la organización con el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico	P1. Colaboradores UNHEVAL que conozcan gobierno electrónico		porcentaje	UI	10	50	80
		P1.1 Implementar programas de capacitación en Gobierno Electrónico	01/01/2019	31/12/2020	UI			
		P1.2 Implementar el portal del Gobierno Electrónico	01/01/2019	31/12/2020	UI			
	P2. Gestionar unificadamente la información e impulsar la Gestión Conocimiento.	P2 Buenas prácticas de trabajo almacenadas en una base de datos		numero	UI			10
P2.1 Implementar aplicaciones para la gestión del conocimiento		01/01/2019	31/12/2019	UI				



La tabla 2.5 muestra el plan de ejecución de los proyectos definidos en el plan. Cabe señalar que algunos de ellos tienen más de una etapa en su desarrollo. El horizonte es el definido para el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (2018-2020).

Tabla 2.5 Plan de implementación – Proyectos de Gobierno Electrónico

Iniciativas / Proyectos		Mes inicio de actos preparativos	IMPLEMENTACIÓN		
			2018	2019	2020
1	R1.1 Diseño de un mecanismo de Intercambio de datos para la articulación de los servicios	Ene-19		■	
2	RI.2 Implementar Interoperatividad para integración de datos y servicios	Ene-19		■	
3	R2.1 Implementar programas de capacitación en uso básico de herramientas web y otros.	Ene-19		■	■
4	U2.1 Implementar el Plan Digital	Ene-19		■	■
5	U2.2 Implementar aplicativos informáticos	Ene-18	■	■	
6	P1.1 Implementar Programas de Capacitación en Gobierno Electrónico	Ene-19		■	■
7	P1.2 Implementar el Portal del Gobierno Electrónico	Ene-19	■	■	■
8	P2.1 Implementar Piloto de Gestión del Conocimiento	Ene-18			■
9	I1.1 Publicar en el Portal de la UNHEVAL los Programas de los servicios académicos	Ene-18	■	■	■
10	I1.3 Implementar el aplicativo para el seguimiento de egresados	Jun-18	■		
11	I1.7 Articular las bases de datos para su disposición a través del Repositorio digital	Ene-18	■	■	



2.16. Recursos

Será necesario gestionar y asegurar la provisión de los recursos necesarios, en presupuesto y estructura organizacional para el logro de los Objetivos Estratégicos formulados en el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.

2.16.1. Presupuesto

Las Tablas N° 2.6 muestran el órgano responsable del presupuesto y la estimación del mismo para la ejecución de las iniciativas (proyectos) del plan.

Tabla 2.6 Presupuesto de los proyectos de Plan estratégico de Gobierno Electrónico

Clientes	Objetivos		Datos Indicador		
	Título	Unidades orgánicas pertinentes	2018	2019	2020
			Meta	Meta	Meta
Resultados	R1.1 Diseño de un mecanismo de Intercambio de datos para la articulación de los servicios	R, UI, Planificación		10,000	
	R1.2 Implementar Interoperatividad para integración de datos y servicios	R, UI		50,000	
	R2.1 Implementar programas de capacitación en uso básico de herramientas web y otros.	UI		5,000	5,000
Usuario	U2.1 Implementar el Plan Digital	R, UI		150,000	350,000
	U2.2 Implementar aplicativos informáticos	UI, R	10,000	30,000	40,000
Personas	P1.1 Implementar Programas de Capacitación en Gobierno Electrónico	UI, R	1,000	1,000	1,000
	P1.2 Implementar el Portal del Gobierno Electrónico	UI, R		20,000	
	P2.1 Implementar Piloto de Gestión del Conocimiento	R			50,000

2.16.2. Estructura Organizacional

Para facilitar la implementación del PEGE - UNHEVAL 2018-2020 y su posterior seguimiento y control se contará con la participación de personal de la DI, quienes reportarán al jefe de la DI el avance trimestral de los proyectos de gobierno electrónico, en coordinación con los órganos y/o programas involucrados.

Las responsabilidades básicas del personal asignado de la DI respecto al Plan de Gobierno Electrónico son:

- Gestionar integralmente la cartera de proyectos del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.



- Realizar el seguimiento y evaluación al avance del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, empleando el Tablero de Gestión y el Procedimiento de Control Estratégico.
- Además, puede incluir actividades relativas a definir metodologías y estándares, tanto para la gestión de proyectos como para gobierno electrónico en general y TI en particular.

2.17. Adopción de estándares

Las normas que definen los estándares para el desarrollo del Gobierno Electrónico son las siguientes:

- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM: Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- Ley N° 27269: Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo No 052-2008-PCM: Aprueban Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.

2.18. Seguimiento y Evaluación

El Tablero de Gestión de Gobierno Electrónico de la UNHEVAL permite realizar el seguimiento y evaluación, tanto del estado de los indicadores de Objetivos Estratégicos como avance de los proyectos en curso, a través de semáforos.

3. Conclusiones y Recomendaciones

3.1. Conclusiones

- El principal objetivo cuando se implemente Gobierno Electrónico para la universidad es concentrar esfuerzos en mejorar la interacción con los usuarios y ciudadanos, facilitándoles el acceso a los servicios en línea. El enfoque debe estar dirigido especialmente a implementar sistemas de información centrados en el usuario y ciudadano en su calidad de usuario digital.
- El impacto de la implementación efectiva de Gobierno Electrónico radica, principalmente, en la inclusión digital de los usuarios, la disminución de brechas en el acceso a tecnologías de información y comunicación, el mejor acceso a información pública, y, sobre todo, brindarles oportunidades de autonomía para que sean artífices de su propio desarrollo.



- Del diagnóstico realizado, se concluye que el Gobierno Electrónico en la UNHEVAL se encuentra, actualmente, en una posición estratégica conservadora. Por lo tanto, las acciones fueron diseñadas para virar dicha posición actual a una competitiva en los próximos 2 a 5 años.
- Alineada a la posición estratégica deseada, y considerando que la actual visión y misión del gobierno electrónico de la UNHEVAL es altamente retadora para los involucrados, se necesitará el compromiso y la consecuencia en el seguimiento para su logro.
- Existe evidencia que la asignación de recursos en gobierno electrónico tiene alto impacto en la generación de condiciones para lograr avances significativos en el desarrollo sostenible, sobre todo a mediano y largo plazo. Se requieren esfuerzos intersectoriales e interinstitucionales, articulados a todo nivel y soportados por gobierno electrónico y gobernanza del mismo, liderado por LA UNHEVAL.
- Para que se perciban avances en Gobierno Electrónico, es necesario que a los usuarios se ofrezcan canales (servicios electrónicos) para interactuar con la UNHEVAL, implementando prácticas de e-participación.
- Anteriormente no se ha tenido disponible, tantas herramientas que nos permita acercar tanto a una entidad pública con las necesidades y expectativas cotidianas del ciudadano. Aplicarlas de manera óptima y efectiva constituye el principal reto.

3.2. Recomendaciones

Se recomienda tener en cuenta las siguientes recomendaciones para las próximas versiones del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.

En relación a la Gestión de Procesos

En nuestro país, es una estrategia de gobierno iniciar la reorganización necesaria para que nuestras instituciones, además de cumplir con las normas vigentes, centren su funcionamiento y midan su desempeño en el óptimo servicio al ciudadano. En este contexto, se formula las siguientes recomendaciones:

- Diseñar e implementar un programa de automatización de procesos, especialmente aquellos que pueden estar disponibles en línea, tales como trámites y servicios orientados al ciudadano, coordinando con aquellas entidades que intervienen conjuntamente en dichos procesos. Está comprobado que los servicios públicos que están disponibles en línea, es decir por Internet, tienen mayor impacto y cobertura en atender óptimamente las necesidades de la población.



- Diseñar una Arquitectura de TI institucional que permita contar con una plataforma de servicios orientada al usuario, gestionada por procesos automatizados y capaces de establecer patrones complejos de eventos.

En relación a la articulación interinstitucional e intersectorial y los ciudadanos

Como lo demuestra el informe de Naciones Unidas - Encuesta de Gobierno electrónico 2012, la correcta y eficiente interacción entre los sistemas de información de las diferentes instituciones públicas, a todo nivel del gobierno (local, provincial y central) es un factor fundamental para la calidad y la cobertura de los servicios al ciudadano. Esta situación de articulación efectiva de servicios en línea contribuye probadamente en la generación de condiciones en el país para el desarrollo e inclusión social. Con esta evidencia indiscutible como marco conceptual, y basados en el análisis FODA realizado considerando además la misión institucional y el marco legal vigente, formulamos las siguientes recomendaciones relacionadas con la Gobernanza de Gobierno Electrónico.

- Desarrollar facilidades de participación ciudadana. El informe de Naciones Unidas - Gobierno Electrónico Encuesta 2012 indica que involucrar al usuario en los procesos de diseño y desarrollo mejoran la calidad de los servicios en línea, la cobertura y el impacto en la población.
- Sensibilizar a la Alta dirección, así como al personal de la UNHEVAL, en los beneficios que devienen de implementar proyectos de Gobierno Electrónico, elaborando presentaciones constantes a partir de análisis de los 3 últimos informes de Naciones Unidas sobre la Encuesta de Gobierno Electrónico y el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la UNHEVAL

4. Anexos

4.1. Anexo A: Glosario

- **Accesibilidad.** Capacidad de acceder a la utilización de las tecnologías de la información a través de capacitación, entornos e interfaces de usuario "amigables", flexibles y fáciles de usar, infraestructura y equipamiento.
- **Base de datos.** Conjunto de datos estructurados para permitir la categorización, el almacenamiento, acceso y análisis de información, normalmente diseñado a medida para aplicaciones específicas.
- **Brecha Digital.** Distancia social y cultural que se produce entre la gente que tiene acceso y la gente que está excluida de la utilización de las tecnologías de la información.



- **Canal.** Vínculo o medio mediante el cual el usuario accede a un producto o servicio (Ejemplos: teléfono, fax, correo electrónico, oficina pública, etc.).
- **Cliente externo.** Usuario demandante de servicios perteneciente a la población general o a otros poderes del Estado, Regional, Provincial o Nacional.
- **Cliente interno.** Empleado, funcionario o agente perteneciente a la Administración Pública Provincial, cualquiera sea su relación laboral, que demanda un producto o servicio de otro organismo o de otro departamento de su propio organismo.
- **Derecho.** Facultad de hacer una cosa no prohibida o de hacer o exigir todo lo que la ley o la autoridad establece en nuestro favor o nos permite quien pueda hacerlo.
- **Despapelización.** Proceso para reemplazar el papel como herramienta de intercambio de información y de gestión en el trabajo interno del Estado; preservando para cada empleado o funcionario; en función de su hábito prácticas laborales y capacitación profesional; el derecho de optar por utilizar papel o los medios digitales para acceder a la información que requiera desempeñar eficazmente su función.
- **Digital.** Datos creados, transmitidos o almacenados en una secuencia de señales codificadas.
- **Estándar.** Premisas comunes básicas o especificación técnica aceptada en forma general por una comunidad técnica, que permite la coordinación de funciones a través de la adhesión a la misma.
- **GE - Gobierno Electrónico.** Entendido, a lo largo de este documento como el uso de la tecnología en el la Modernización del Estado como medio para facilitar el acceso a y la entrega de servicios gubernamentales, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y los empleados públicos.
- **Gestión del conocimiento.** Procesos cuyo objetivo es administrar y gestionar el capital intelectual de una organización para permitir la búsqueda y el acceso a la información, al conocimiento y a las mejores prácticas a los empleados, en forma oportuna, mediante el uso de herramientas de tecnología de la información.
- **Gobierno Abierto.** es la doctrina política que sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia, esto debe ir unido a la creación de espacios permanentes de participación ciudadana y colaboración ciudadana. Un Gobierno Abierto asume el compromiso de garantizar que la administración y



operación de todos los servicios públicos que el Estado brinda puedan ser supervisados por la comunidad, es decir, que estén abiertos al escrutinio de la ciudadanía. Dicho proceso, que incrementa la transparencia de la administración, debe acompañarse también por la generación de espacios de encuentro con la comunidad en los que los ciudadanos puedan participar en las decisiones de gobierno y colaborar con la administración en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos canalizando el potencial innovador de los ciudadanos, el mercado y las organizaciones civiles para el beneficio de la comunidad toda.

- **Habitante.** En el Plan se ha adoptado una definición ampliada de la palabra "habitante" que incluye a todos las personas que habitan en la provincia, a los ciudadanos de las otras provincias, a los extranjeros residentes y turistas, a las empresas de cualquier tamaño, a las organizaciones no gubernamentales, a todos los organismos del Estado, a los Poderes Legislativo y Judicial, a los Municipios, a todos los organismos de la Administración Pública Nacional y a los empleados y usuarios internos de cada uno de ellos. En definitiva, toda aquella persona física o jurídica, cualquiera sea su localización geográfica, que pueda solicitar información o servicios o productos de la Administración Pública o que desee entrar en contacto con ella. Habitante, Usuario, Cliente, Persona, Ciudadano, se utilizan como sinónimo a menos que sea explícito lo contrario.
- **Infraestructura de información.** Instalaciones y estándares interdependientes de comunicación digital y procesamiento de datos (hardware y software) que permite el flujo de información, de la misma manera una autopista soporta el flujo de vehículos.
- **Portal.** Punto único de acceso a través del cual el usuario puede acceder a información relacionada con una variedad de fuentes.
- **Responsabilidad.** Engloba resultados, recursos y el requerimiento de rendir las cuentas.
- **Servicio.** Prestación desempeñada por organizaciones públicas y su personal, destinada a satisfacer requerimientos explícitos y necesidades implícitas del público o de alguna entidad oficial o privada.
- **Tecnologías de la información (TI).** Término que engloba todo el campo de procesamiento de información a través de computadoras. Incluye el hardware, aplicaciones y servicios, enlaces de telecomunicaciones y redes, bases de datos digitales, y las especificaciones técnicas que permiten que estos sistemas funcionen interactivamente.
- **Telefonía IP.** Tecnología que permite integrar en una misma red, basada en protocolo IP, las comunicaciones de voz y datos.



- **Trámite.** Un proceso de trabajo en respuesta a una petición / requerimiento de un habitante / empresa / organismo que contiene una secuencia predeterminada de actividades estándar realizadas en un orden específico (no necesariamente secuencial) y que culmina con la entrega al solicitante del producto / servicio / información requerido satisfaciendo sus requerimientos y especificaciones (tiempo y forma).

4.2. Anexo B: Metodología de Planeamiento Estratégico de e-gov UNHEVAL

La Metodología de Planeamiento Estratégico aplicado en la UNHEVAL para e-gov, es la adecuación al contexto específico del tema y la organización, de un Metamodelo de Planeamiento Estratégico.

La Metodología tiene como principales etapas:

- 1. Análisis Estratégico:** Comprende el diagnóstico externo e interno a fin de determinar los factores clave para el desarrollo del Gobierno Electrónico en la UNHEVAL, de cuya consideración, se definirán los Enunciados de Intención (acciones a realizar para modificar la situación actual hacia la situación deseada).
- 2. Orientación Estratégica:** Define la dirección a seguir por la organización de Gobierno Electrónico. Comprende la definición de la visión y misión y alineamiento con los Planes Estratégicos relacionados, considerando los Enunciados de Intención generales del Análisis Estratégico.
- 3. Enlace Análisis / Formulación:** Los Enunciados de Intención generados en la fase de Análisis Estratégico se consolidan y discriminan empleando diversos criterios para tal fin. y estructuran en una Jerarquía de Intencionalidad, desde la visión y misión (punto 2), Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos hasta los Proyectos a implementar.
- 4. Formulación Estratégica:** Comprende la estructuración de los Enunciados de intención en una Jerarquía de Intencionalidad, desde la visión y misión (punto 2), hasta los Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Proyectos a implementar. Además, se definen los Indicadores y Políticas del Plan.

4.3. Metamodelo de Planeamiento Estratégico

Lo esencial del proceso de planeamiento estratégico es el modelamiento y estructuración de lo que el metamodelo denomina Enunciados de Intención (sentido, propósito, finalidad) que los participantes establecen para la entidad. En términos generales, todo planeamiento puede describirse en dos fases: Análisis y Formulación.



En la fase de Análisis, se generan todos los Enunciados de Intención posibles para modificar la situación actual hacia la situación deseada, empleando diagnósticos e información de apoyo.

Luego, durante la Formulación Estratégica, se estructura el consolidado de Enunciados de Intención (realizado en la interfaz o transición entre ambas fases) en una Jerarquía de Intencionalidad definida (p.e. objetivos estratégicos, iniciativas, hitos), la misma que es el entregable principal del proceso descrito.

4.4. Anexo D: Situación actual de los Recursos Humanos, infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC

A continuación, se detalla la situación actual de TIC en la UNHEVAL y de los Programas Sociales en relación a los recursos humanos, infraestructura de telecomunicaciones, conectividad y uso de TIC.

Recursos Humanos

En la tabla 4.1, se detalla el personal de las áreas de TIC de la UNHEVAL

Tabla 4.1 Situación actual de Recursos Humanos de las áreas de TIC

CARGO	CANTIDAD
OFICINA CENTRAL	7
Redes y telecomunicaciones	3
Desarrollo de sistemas	2
Soporte técnico y virtual	3
FACULTADES	14
Economía	1
Derecho	1
Civil y Arquitectura	1
Industrial y sistemas	2
Enfermería	1
Educación	1
Psicología	1
Administración y Turismo	1
Agronomía	1
Veterinaria	1
Obstetricia	1
Sociología y Comunicación	1
Medicina y odontología	1
Contabilidad	1



Infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC

En la tabla 4.2, se detalla la infraestructura, conectividad y uso de TIC en la UNHEVAL.

Tabla 4.2 Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC, Parte 1

Servidores	
✓	01 DELL Power Edge R720
✓	01 DELL Power Edge VRTX
✓	01 HP Proliant DL380 G5
✓	01 HP Proliant DL380 G7
✓	02 HP Proliant ML350 G4
✓	01 HP Proliant ML370 G5
✓	01 HP Proliant DL180G9
✓	01 HP Proliant DL 360 G9
✓	01 HP Proliant DL 380 G9
✓	01 Lenovo System X 3550 MS
Computadoras de escritorio y portátiles	
✓	13 Computadoras personales
✓	01 Computadora portátil
Data center:	propio
Dominio:	unheval.edu.pe



Tabla 4.2 Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC, Parte 2

Equipos de redes, seguridad y comunicaciones	
Switch Central:	
✓	01 CISCO NEXUS 9504
Switches de distribución:	
✓	07 CISCO Catalyst 2960 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image GE SFP, LC connector SX transceiver (01)
✓	02 CISCO Catalyst 2960 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image GE SFP, LC connector LX/LH transceiver (01)
✓	03 CISCO Catalyst 2960 24 10/100 PoE+2 T/SFP LAN Base Image GE SFP, LC connector SX transceiver (01)
Switches de acceso:	
✓	03 CISCO Catalyst 2960 24 10/100 + 2 1000 BT LAN Base Image
✓	15 CISCO Catalyst 2960 48 10/100 + 2 1000 BT LAN Base Image
✓	02 CISCO Catalyst 2960 24 10/100 PoE + 2T/SFP LAN Base Image
✓	18 Cisco SG-300 26- Port 10/100/1000 SRW2024-K9
✓	11 Cisco SG-300 26- Port 10/100/1000 SRW2024P-K9 PoE
✓	01 Cisco SF-300 48- Port 10/100/1000 SRW248G4-K91
✓	07 Cisco Catalyst C3560-8PC-S
✓	02 Cisco Catalyst C3560-8PC-S
✓	01 Cisco Catalyst C29605-24TA-L
Seguridad:	
✓	01 Servidor AAA-RADIUS y TACACS+: Cisco Secure ACS 4.x
✓	Paloalto PA-3050
Wireless:	
✓	12 Antenas Direccionales
✓	19 Antenas Omni Direccionales
✓	01 Switch PoE controlador central
✓	12 Switch PoE 24 puertos
✓	01 Switch PoE 8 puertos
✓	147 Acces Point
✓	06 Outdoor Access Point/Bridge Air-BR13106-A-K9-R
Telefonía:	
✓	01 Central telefónica IP: CUCM 7.0
✓	01 Gateway de voz: VoGW CISCO 2811
✓	01 Teléfonos IP: Cisco IP Phone 7941



Tabla 4.2 Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC, Parte 3

Impresoras y otros periféricos	
✓	01 HP LaserJet 2024n
✓	01 HP ScanJet 4070
✓	1UPS 20KVA
✓	2UPS 2.2KVA
Otros	
✓	SISTEMA AIRE ACONA. TIAO SPLIT DE 36000Btu/h CARRIER
✓	SISTEMA AIRE ACONA. CLIMATEWORK GAA05 WEBHAX
✓	01 Switch KVM TRIPP LITE 8 PORT
✓	39 Gabinetes de comunicaciones
✓	1 Herramienta cualificador de cableado
✓	2 Herramienta Kit sondeo digital y analógico
✓	01 Herramienta milímetro de redes

Tabla 4.2 Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC, Parte 4

SO Servidores	
✓	04 MS Windows Server 2008 std
✓	01 MS Windows Server 2016 std
✓	01 MS Windows Server 2012 std
✓	07 Linux Server UBUNTU 11.0.4
Sistemas de Gestión de Base de Datos	
✓	01 MS SQL Server 2008
✓	01 Oracle 12C SE
SO para PCs de escritorio	
✓	Windows 7/8.1/10 (Sistemas Operativos)
Software de Desarrollo	
✓	Visual Studio Profesional
✓	Java
✓	Netbeans
✓	PHP
Software de Ofimática	
✓	Open Office 3.4 (De Oficina)
✓	MS Office 2016
Software Antivirus	
✓	Kaspersky Anti Virus (600 licencias)