



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. TERIKA ELIZABETH BRICEÑO ALIAGA
Secretaria General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

Resolución Presidencial Instituto Nacional Penitenciario N° 064-2018-INPE/P

Lima, 22 MAR. 2018

VISTOS, el Oficio N° 149-2018-INPE/10 de fecha 15 de febrero de 2018 de la Oficina de Sistemas de Información, el Oficio N° 091-2018-INPE/07 de fecha 09 de febrero de 2018 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 001-2018-INPE/07.01 de fecha 01 de febrero de 2018 de la Unidad de Planeamiento y el Informe N° 041-2018-INPE/08 de fecha 27 de febrero de 2018 de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 054-2011-PCM que aprobó el Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021, establece que las entidades conformantes del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico ajustarán sus Planes Estratégicos a los objetivos estratégicos de desarrollo nacional previstos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional denominado Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, se aprobó los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico en cada entidad que forma parte del Sistema Nacional de Informática, los cuales son de obligatorio cumplimiento para todas las entidades que conforman dicho sistema;

Que, por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como uno de sus ejes transversales al Gobierno Electrónico y cuyo objetivo es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, el inciso a) del artículo 38 del Reglamento de Organización y Funciones del INPE, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2007-JUS, señala que la Oficina de Sistemas de Información, tiene, entre sus funciones, formular y proponer las políticas, normas y procedimientos del sistema informático y de telecomunicaciones de esta entidad;

Que, bajo este marco normativo, la Oficina de Sistemas de Información mediante Oficio N° 149-2018-INPE/10 de fecha 15 de febrero de 2018, ha propuesto el "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del Instituto Nacional Penitenciario 2018 – 2021, cuyo objetivo es continuar implementando el Gobierno Electrónico en el Instituto Nacional Penitenciario, usando las Tecnologías de la Información (TI) para brindar servicios e información al ciudadano, con el fin de aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar la transparencia y participación ciudadana;

Que, el citado plan estratégico cuenta con las opiniones favorables de la Unidad de Planeamiento y de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto así como de la Oficina de Asesoría Jurídica, conforme se advierte del Informe N° 001-2018-INPE/07.01, del Oficio N° 091-2018-INPE/07 y del Informe N° 041-2018-INPE/08 de fechas 01, 09 y 27 de febrero de 2018, respectivamente, por lo que corresponde emitir el acto resolutivo correspondiente;

Contándose con las visaciones de la Secretaría General, Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto y Oficina de Asesoría Jurídica conforme se advierte de ; y,





ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

22 MAR. 2018

Abogada ELIZABETH BRICENO ALIAGA
Secretaria General
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su reglamento; Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM; Decreto Supremo N° 054-2011-PCM que aprobó el Plan Bicentenario el Perú hacia el 2021; Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; Decreto Supremo N° 009-2007-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional Penitenciario; y las Resoluciones Supremas N° 141-2016-JUS, N° 142-2016-JUS y N° 271-2017-JUS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- APROBAR, el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del Instituto Nacional Penitenciario 2018-2021, que como anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO 2.- REMITIR, a la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, copia de la presente resolución y del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del Instituto Nacional Penitenciario 2018-2021 aprobado en el artículo precedente.

ARTÍCULO 3.- DISPONER, que la Oficina de Sistema de Información publique el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del Instituto Nacional Penitenciario 2018-2021 en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y en el portal institucional del Instituto Nacional Penitenciario. (www.inpe.gob.pe)

Regístrese, comuníquese y publíquese.



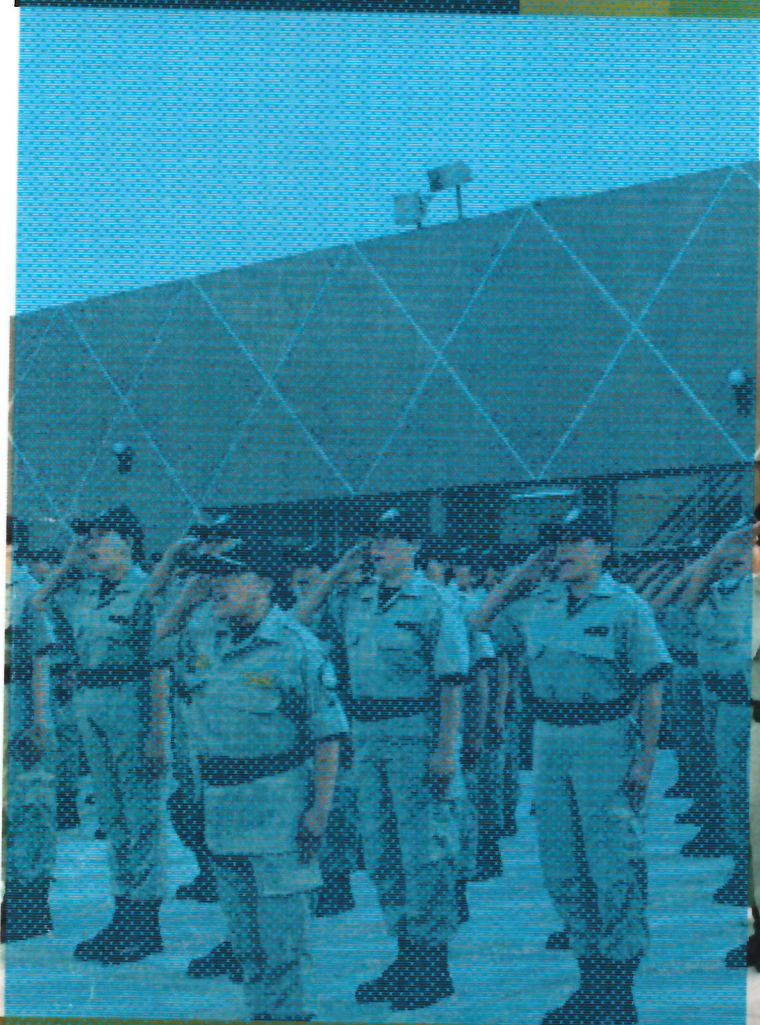
CARLOS ZOE VASQUEZ GANOZA
PRESIDENTE
CONSEJO NACIONAL PENITENCIARIO





INSTITUTO
NACIONAL
PENITENCIARIO

HUMANIZAR Y DIGNIFICAR PARA RESOCIALIZAR



PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO 2018-2021



PRESENTACIÓN

Plan Estratégico
de Gobierno Electrónico
2018-2021

Para lograr el desarrollo económico sostenible y equitativo se requiere un estado democrático, moderno eficiente para tener un ambiente de confianza y estabilidad jurídica, tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano, formular y ejecutar políticas públicas y programas eficaces, tener transparencia en las acciones. Los retos están entrelazados e indican que la capacidad institucional es condición técnica para el desarrollo.

Las instituciones tienen que responder a una ciudadanía más consciente e informada, por ello el Instituto Nacional Penitenciario – INPE, requiere evaluarse a sí mismo, analizar sus actividades e instrumentalizar acciones para responder mejor a la población, y para cumplir con sus funciones públicas.

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) se ha elaborado en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2016-2018, que se encuentra alineado al Plan Estratégico Sectorial Multianual 2015-2021 y el Plan Bicentenario al 2021.

La Elaboración del PEGE del INPE se realiza con la participación de las áreas involucradas directamente en la ejecución de las tareas antes mencionadas. Desarrolla inicialmente un marco conceptual de Gobierno Electrónico, posteriormente indica los principales documentos normativos del Instituto Nacional Penitenciario y del Gobierno Electrónico y entrega un diagnóstico de la situación actual del INPE con respecto al Gobierno Electrónico. Este Diagnóstico del INPE incluye sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que permitieron elaborar las mejores estrategias en los servicios que brinda el INPE. Son referentes para el diseño del presente plan estratégico los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los planes estratégicos de Gobierno Electrónico (Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM aprobado el 17 de febrero 2011).

Con el presente plan el INPE se suma a la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico proceso que está en marcha y que forma parte del proceso nacional de modernización del Estado.



Tabla de Contenido

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 OBJETIVOS DEL DOCUMENTO.....	7
1.2 GLOSARIO DE ACRÓNIMOS Y TÉRMINOS.....	7
2. MARCO CONCEPTUAL.....	10
2.1 GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	10
2.2 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	12
2.3 INTERNET COMO MEDIO PARA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	14
2.4 BRECHA DIGITAL.....	15
2.5 POLÍTICAS PÚBLICAS RELATIVAS A LAS TIC.....	19
2.6 INTEROPERABILIDAD.....	22
2.7 RESISTENCIA AL CAMBIO.....	23
3. EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO.....	25
3.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	25
3.2 MARCO LEGAL.....	26
3.3 VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	31
4. SITUACIÓN ACTUAL Y DIAGNÓSTICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	33
4.1 ANÁLISIS FODA.....	33
4.2 ÁRBOL DE CAUSAS.....	39
4.3 ÁRBOL DE EFECTOS.....	40
4.4 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	41
4.5 ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	42
4.6 ALINEAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL INPE.....	43
5. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	45
6. PLAN DE ACCION PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO.....	48
6.1 VISIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO.....	48
6.2 OBJETIVO GENERAL.....	48
6.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	48
6.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	49
7. MATRIZ DEL PLAN DE ACCION PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO.....	55



7.1	MATRIZ DEL PLAN DE ACCIÓN	55
7.2	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	78
8.	ANEXOS.....	80
8.1	ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES	80



Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1: Uso de Internet en el Perú según área de residencia a junio de 2017</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 2: Uso de Internet en el Perú según grupos de edad a junio de 2017</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 3: Uso de Internet en el Perú según lugar de acceso a junio de 2017</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 4: Actividad que realiza la población usuaria a internet a junio de 2017</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 5: Índice de Competitividad Global - Informe Global sobre TIC 2015 del Foro Económico Mundial (WEF)</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 6: Pilares centrales de Gobierno Electrónico</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 7: Pilares centrales de Modernización</i>	<i>22</i>
<i>Ilustración 8: Pilares centrales de la Simplificación Administrativa</i>	<i>22</i>
<i>Ilustración 9: Principal problema en el Perú - Instituto Nacional de Estadística e Informática</i>	<i>28</i>
<i>Ilustración 10: Tasa de Población Penitenciaria y Porcentaje de ocupación en Prisiones de América</i>	<i>29</i>
<i>Ilustración 11: Árbol de Causas</i>	<i>39</i>
<i>Ilustración 12: Árbol de Efectos.....</i>	<i>40</i>
<i>Ilustración 13: Árbol de Problemas</i>	<i>41</i>
<i>Ilustración 14: Árbol de Objetivos</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 15: Articulación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del INPE</i>	<i>43</i>



Índice de Tablas

<i>Tabla 1: Glosario de Términos</i>	8
<i>Tabla 2: Actividades que realiza la población usuaria de Internet</i>	17
<i>Tabla 3: Agenda Digital 2.0</i>	20
<i>Tabla 4: Marco Conceptual del Instituto Nacional Penitenciario</i>	25
<i>Tabla 5: Marco Normativo Institucional</i>	30
<i>Tabla 6: Visión, Misión y Objetivos – Instituto Nacional Penitenciario</i>	31
<i>Tabla 7: Fortalezas y Debilidades del Instituto Nacional Penitenciario en Gobierno Electrónico</i>	34
<i>Tabla 8: Oportunidades y Amenazas del Instituto Nacional Penitenciario en Gobierno Electrónico</i>	35
<i>Tabla 9: Análisis FO</i>	37
<i>Tabla 10: Análisis DO</i>	38
<i>Tabla 11: Análisis FA</i>	38
<i>Tabla 12: Análisis DA</i>	38
<i>Tabla 13: Objetivos Estratégicos - PEGE</i>	48
<i>Tabla 14: Objetivos Específicos - PEGE</i>	53



1. Introducción

1.1 Objetivos del Documento

Este documento tiene como objetivo presentar el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del Instituto Nacional Penitenciario para el periodo 2018-2021. Entendiendo por Instituto Nacional Penitenciario a todos los órganos conformados en ella.

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico presentará las acciones de Gobierno Electrónico que permitirán continuar implementando el Gobierno Electrónico en el Instituto Nacional Penitenciario. En este contexto se entiende por Gobierno Electrónico, de acuerdo a la Secretaría de Gestión Digital - SeGDI (anteriormente ONGEI), el “uso de las TIC por parte del Estado, para mejorar los servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico está completamente alineado con las estrategias y objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2018. Adicionalmente, complementará y será apoyado por el correspondiente Plan Operativo de Informática (POI) de la Institución.

El presente documento desarrolla inicialmente un marco conceptual de Gobierno Electrónico, posteriormente indica los principales documentos normativos del Instituto Nacional Penitenciario y del Gobierno Electrónico, y entrega un diagnóstico de la situación actual del INPE con respecto al Gobierno Electrónico. Este diagnóstico del INPE incluirá sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. A partir del análisis estratégico se construyó un Modelo Objetivo y las correspondientes acciones de Gobierno Electrónico para alcanzarlo. Adicionalmente, se presenta el plan de ejecución de dichas Acciones de Gobierno Electrónico, así como las metas y sus indicadores para el periodo del PEGE 2018-2021.

Como parte de la ejecución del Plan, la Oficina de Sistemas de Información tendrá que asegurar los fondos para la ejecución de las Acciones de Gobierno Electrónico, hacer el seguimiento de la ejecución de los mismos, proveer asesoría en el ámbito de Gobierno Electrónico, elaborar los planes de promoción de Gobierno Electrónico, así como otras funciones que apoyarán a la ejecución del PEGE 2018-2021.

1.2 Glosario de acrónimos y términos

A continuación se presenta el glosario de términos y acrónimos empleados y su descripción para un mayor entendimiento del presente documento:

COBIT	Acrónimo en inglés para <i>Control Objectives for Information and related Technology</i> , Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas.
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.
INPE	Instituto Nacional Penitenciario.
ITIL	Acrónimo en inglés para <i>Information Technology Infrastructure Library</i>
MIGRACIONES	Superintendencia Nacional de Migraciones.
MINJUS	Ministerio de Justicia.
MP	Ministerio Público



PCM	Presidencia del Consejo de Ministros.
PEGE	Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.
PMSAJ	Programa "Modernización del sistema de Administración de Justicia para la Mejora de los servicios brindados a la Población Peruana.
PNP	Policía Nacional del Perú.
PJ	Poder Judicial
PROYECTO	Un Proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos. ¹
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú.
SUCAMEC	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil.
SUNAT	Superintendencia Nacional Tributaria.
TIC	Tecnologías de la información y Comunicaciones.
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Tabla 1: Glosario de Términos



¹ Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK). 5ta Edición. Project Management Institute.



2. Marco Conceptual

2.1 Gobierno Electrónico

El Banco Mundial define al Gobierno Electrónico (e-Gobierno o Gobierno Digital) como "los sistemas de información y las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) de los gobiernos, que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y otras agencias estatales para promover el crecimiento del ciudadano, mejorar la entrega de los servicios, consolidar responsabilidades, aumentar la transparencia, y/o mejorar la eficacia del gobierno".

Otra definición señala que el Gobierno Electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos. Desde este punto de vista, se destaca que la incorporación intensiva de TIC constituye una manera particular de estructurar la gestión en las entidades públicas, distinguiendo, además, su importancia, tanto para mejorar la atención al público como para el desenvolvimiento de la operación interna de las organizaciones indicadas. De manera similar a la perspectiva anterior, este punto de vista reduce el problema de la incorporación de las TIC a una cuestión técnica sin indagar en los aspectos de economía política.²

Sin embargo, tal como afirma la Dra. Ester Kaufman³, "los Gobiernos Electrónicos son espejos de los gobiernos reales. No constituyen manifestaciones virtuales fantásticas desconectadas; aunque en ese sentido exista toda una creencia (sostenida por intereses empresariales). Lo que anda mal en la realidad de las organizaciones no tendrá un resultado feliz en el campo de lo virtual; lo que es igual; que decir que: un buen gobierno puede tener un buen o mal gobierno electrónico o no tenerlo en absoluto; y, al mismo tiempo, que un mal gobierno jamás podrá tener un buen Gobierno Electrónico fuera de lo que es un portal diseñado a "todo lujo": primer efecto de encandilamiento que luego, al ingresar, producirá frustración por sus incongruencias, inmensa dificultad para obtener información valiosa y fórmulas auto referenciadas a sus gobernantes".

Cabe señalar que Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico aprobada mediante Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM el 25 de julio de 2006, prevé que el Gobierno Peruano, a través de la Secretaría de Gobierno Digital-SeGDI (anteriormente Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática-ONGEI), promoverá el desarrollo de servicios que permitan acceder a los ciudadanos a información y a la posibilidad de realizar trámites proporcionados por diversas instituciones públicas, que de acuerdo a sus necesidades e intereses estén disponibles desde el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas, que a manera de punto de convergencia consolide información y servicios en Internet orientados a potenciar sus capacidades como ciudadanos, empresarios y/o funcionarios públicos. Dichos servicios estarán basados en un enfoque de procesos que permitan la integración funcional e intercambio de información, haciendo uso de un alto componente de tecnología que permitirá la disminución dramática de los tiempos de obtención de servicios y propicien así el mejor uso de recursos.

La citada estrategia, tiene entre sus objetivos mejorar los procesos de la Administración Pública de tal forma de hacerlos más eficientes, transparentes y con un enfoque hacia los usuarios, para facilitar su informatización a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, considerando las expectativas y requerimientos del ciudadano, así como criterios de optimización.

En resumen, la definición Peruana de Gobierno Electrónico, descansa en los siguientes pilares:

² RIVERA URRUTIA, Eugenio. *Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura*

³ Kaufman, E. "Participación ciudadana y gestión pública: Modelo Asociativo de Gobierno Electrónico Local", en *Participación ciudadana y políticas sociales en el espacio local*. Ed. Alicia Ziccardi. Instituto de Investigaciones Sociales. UNAM. México. 2004



- a. **El Estado ante el ciudadano debe ser uno solo**, lo cual implica la integración de los procesos y trámites de sus instituciones.
- b. Promover una **cultura de servicio de calidad**, a través de la prestación de más y mejores servicios al ciudadano.
- c. **Transparencia y descentralización**, de modo que se permita el acceso ágil de los ciudadanos a la información del Estado, favoreciendo la transparencia de la gestión pública y promoviendo la descentralización en la prestación de los servicios.
- d. **Economía y eficacia** de los trámites internos de la Administración Pública.

Al hablar de los destinatarios de las estrategias de Gobierno Electrónico, se pueden identificar cuatro tipos de interacción con el Estado, las cuales siempre tienen en cuenta básicamente a los mismos grupos de incidencia relevante, como son:

1. El Ciudadano.
2. El Empresario.
3. Los Funcionarios Públicos y
4. Las Entidades Estatales.

“Gobierno a Ciudadano (G2C):

En este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos por parte del Estado. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son las siguientes:

- Impuesto sobre la renta: declaración, notificación;
- Pago de servicios públicos de búsqueda de empleo;
- Postulación o entrega de prestaciones sociales;
- Otorgamiento de documentos personales: pasaporte, permiso de conducir, etc.;
- Registro de vehículos: vehículos nuevos, usados, importados;
- Solicitudes de licencias de construcción;
- Declaraciones a la policía: por ejemplo en caso de robo, pérdida de documentos;
- Acceso a catálogos de bibliotecas públicas;
- Acceso a catálogos, herramientas de búsqueda;
- Solicitud y/o entrega de certificados de nacimiento, matrimonio, defunción.

Gobierno a Empresa (G2B):

En este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a empresas, por parte del Estado. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son los siguientes:

- Pago de cuotas de la Seguridad Social de los trabajadores.
- Actividades relacionadas con los derechos laborales.
- Declaración y/o notificación de impuestos propios de la actividad empresarial.
- Inscripción de una nueva empresa.
- Envío de datos a las oficinas estadísticas.



- Declaraciones asociadas a actividades de comercio exterior.
- Permisos e informes relacionados con el medio ambiente.
- Compras Públicas

Gobierno a Empleado (G2E):

En este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del Gobierno, por parte del Estado. En otras palabras es la conexión del Gobierno con sus empleados. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativa son las siguientes:

- Capacitación a empleados públicos
- Difusión de beneficios, listas de directorios, reglamentos internos y servicios informativos
- Gestiones y flujos de trabajo internos
- Información de leyes, circulares, etc.
- Ofertas de empleos.

Gobierno a Gobierno (G2G):

En este tipo de Gobierno Electrónico se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones. Estas iniciativas implican muchas veces definir un marco de políticas, especificaciones y directrices a las inversiones públicas en TIC, de forma que pueda garantizarse la compatibilidad entre sistemas, plataformas y medios de almacenamiento. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativas son las siguientes:

- Traspaso de información y servicios electrónicos, a través de bases de datos Compartidas y/o procesos transaccionales
- Formulación y seguimiento de presupuestos y/o actividades financieras
- Adquisiciones gubernamentales
- Planificación de actividades y metas⁴.

2.2 Sociedad de la Información

Para entender cualquier estrategia de Gobierno Electrónico se hace necesario entender un concepto básico, el de Sociedad de la Información. El referido concepto ha sido acuñado de la siguiente manera:

Yoneji Masuda⁵, en la Sociedad de la Información como sociedad post-industrial dice "Sociedad que crece y se desarrolla alrededor de la información y aporta un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material".

En el Libro Verde sobre la Sociedad de la Información en Portugal⁶ se indica: *"Una forma de desarrollo económico y social en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y diseminación de la información con vistas a la creación de conocimiento y a la satisfacción de las necesidades de las personas y*

⁴ Organización de Estados Americanos. Curso virtual Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico. Módulo 1: Introducción al Gobierno Electrónico. 2006

⁵ Yoneji Matsuda, sociólogo Japonés que a partir de un informe del Ministerio de Industria y Comercio (MITI) elabora para el instituto JACUDI un Plan para la 'Sociedad de la Información'. Un objetivo nacional para el año 2000', conocido como Plan JACUDI

⁶ El Libro Verde fue elaborado por la Comisión de la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencias de Portugal y aprobado por el Consejo de Ministros de Portugal en abril de 1997.



de las organizaciones, juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos”.

El Gobierno del País Vasco en su Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información⁷ lo define como: “Se entiende por Sociedad de la Información aquella comunidad que utiliza extensivamente y de forma optimizada las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones como medio para el desarrollo personal y profesional de sus ciudadanos miembros”.

Conjuntamente con estas definiciones es de relevancia la que planteara Telefónica del Perú en el documento “La Sociedad de la Información en el Perú: Presente y Perspectivas 2003-2005”. En dicho documento se define a la Sociedad de la Información como: “(...) un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.”⁸

Con las definiciones expuestas, tenemos un claro marco social, que se encuentra en evolución, donde se enmarca el uso de las TICpD⁹, es decir, no se debe entender solamente el proceso como un fenómeno meramente tecnológico, sino debe verse en su dimensión política, y por ende en su dimensión jurídica, con un componente especial: la presencia del desarrollo de normativa en base a las normativas técnicas.

Esta nueva “Sociedad” cuenta con rasgos característicos que deben ser tenidos en cuenta para implementar políticas de Gobierno Electrónico en cualquier nivel y contexto. Como fue señalado en un artículo¹⁰ publicado en la Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad de la Información, Diez rasgos de la Sociedad e Innovación¹¹, son 10 los rasgos más resaltantes de esta Sociedad:

1. **Exuberancia.** Se cuenta con una abundante y diversa cantidad de información.
2. **Omnipresencia.** Los nuevos instrumentos de información, o al menos sus contenidos, los encontramos por doquier, forman parte del escenario público contemporáneo (son en buena medida dicho escenario). Los medios de comunicación se han convertido en el espacio de interacción social por excelencia, lo cual implica mayores facilidades para el intercambio de preocupaciones e ideas pero, también, una riesgosa supeditación a los consorcios que tienen mayor influencia, particularmente en los medios de difusión.
3. **Irradiación.** La Sociedad de la Información también se distingue por la distancia hoy prácticamente ilimitada que alcanza el intercambio de mensajes. Las barreras geográficas se difuminan; las distancias físicas se vuelven relativas, al menos en comparación con el pasado reciente.
4. **Velocidad.** La comunicación, salvo fallas técnicas, se ha vuelto instantánea.
5. **Multilateralidad/Centralidad.** Las capacidades técnicas de la comunicación contemporánea permiten que se reciba información de todas partes, aunque lo más frecuente es que la mayor parte de la información que circula por el mundo surja de unos cuantos sitios.
6. **Interactividad/Unilateralidad.** A diferencia de la comunicación convencional (como la que ofrecen la televisión y la radio tradicionales), los nuevos instrumentos para propagar información permiten que sus usuarios sean no sólo consumidores, sino además productores de sus propios mensajes. La gran mayoría de sus usuarios son consumidores pasivos de los contenidos que ya existen en la Internet.

⁷ Gobierno Vasco, Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información para el periodo 2000-2003

⁸ Telefónica. “La Sociedad de la Información en el Perú: Presente y Perspectivas 2003-2005.”

⁹ TICpD: TICs para el Desarrollo. Denominación utilizada para entender que la Sociedad de la Información tiene a las TICs como instrumento el Desarrollo Social.

¹⁰ TREJO DELARBRE, Raúl. Vivir en la Sociedad de la Información. Orden global y dimensiones locales en el universo digital. En: Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad de la Información, Diez rasgos de la Sociedad e Innovación.

¹¹ <http://www.oei.es/historico/revistacts/numero1/trejo.htm> Revista Editada por la Organización de Estados Americanos para La Educación, La Ciencia y La Cultura. Vivir en la Sociedad de la Información Orden Global y dimensiones locales en el universo digital.



7. **Desigualdad.** Internet, al igual que cualquier otro instrumento para la propagación y el intercambio de información, no resuelve por sí sola los problemas del mundo. Es inevitable que reproduzca algunas de las desigualdades más notables que hay en los países. Mientras las naciones más industrializadas extienden el acceso a la red de redes entre porcentajes cada vez más altos de sus ciudadanos, internet sigue siendo ajena a un gran porcentaje de personas en los países más pobres o incluso en zonas o entre segmentos de la población marginados aún en los países más desarrollados.
8. **Heterogeneidad.** En los medios contemporáneos y particularmente en el internet se duplican –y multiplican– actitudes, opiniones, pensamientos y circunstancias que están presentes en nuestras sociedades. Si en estas sociedades hay creatividad, inteligencia y arte, sin duda algo de eso se reflejará en los nuevos espacios de la Sociedad de la Información. Pero de la misma manera, puesto que en nuestras sociedades también tenemos prejuicios, abusos, insolencias y crímenes, también esas actitudes y posiciones estarán expresadas en estos medios. Particularmente, la Internet se ha convertido en foro para manifestaciones de toda índole aunque con frecuencia otros medios exageran la existencia de contenidos de carácter agresivo o incómodo, según el punto de vista de quien los aprecie.
9. **Desorientación.** La enorme y creciente cantidad de información a la que podemos tener acceso no sólo es oportunidad de desarrollo social y personal. El empleo de los nuevos medios requiere destrezas que van más allá de la habilidad para abrir un programa o poner en marcha un equipo de cómputo. Se necesitan aprendizajes específicos para elegir entre aquello que nos resulta útil, y lo mucho de lo que podemos prescindir.
10. **Ciudadanía pasiva.** La dispersión y abundancia de mensajes, la preponderancia de los contenidos de carácter comercial y la ausencia de capacitación y reflexión suficientes sobre estos temas, suelen aunarse para que en la Sociedad de la Información el consumo prevalezca sobre la creatividad y el intercambio mercantil sea más frecuente que el intercambio de conocimientos.

2.3 Internet como medio para el Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico es el uso que hacen los órganos de la administración pública de las modernas Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en particular internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones del gobierno un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.

La importancia y envergadura de las tareas a realizar para gestar el Gobierno Electrónico requiere la determinación de una serie de principios que orienten la estrategia a seguir, estos principios, apoyados por el uso de internet, son:

1. **Equidad en el acceso:**
Asegurar a todos los ciudadanos el acceso a la información o a los servicios provistos en forma electrónica por el Estado, no importando dónde, a quien y a qué hora lo requiere.
2. **Amigabilidad:**
Fácil de usar, simple y sencilla para los ciudadanos.
3. **Seguridad:**
Disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen el derecho a la privacidad de las personas en el acceso a información y las transacciones que realice.
4. **Renovador:**



Establecer en el Estado una nueva forma de operar, rediseñando, creando y modificando procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

5. Conveniente:

Que el beneficio que obtenga el ciudadano al buscar información o un servicio a través de los nuevos medios de comunicación, sean superiores a los que recibirían en forma presencial.

6. Cobertura nacional:

Que las transacciones puedan realizarse desde cualquier parte del país, por lo que los servicios deben diseñarse teniendo presente esta consideración.

7. Participación del sector privado:

Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos. Reservándose la propiedad y el uso de la información al Estado o al ciudadano a la cual pertenece.

2.4 Brecha Digital

De acuerdo al Informe¹² Técnico N° 3 (a setiembre 2017 del INEI) el 49,7% de la población de 6 años y más de edad del Perú accede a Internet. Respecto a similar trimestre de 2016, se observa un incremento de 1,5 puntos porcentuales al pasar de 48,2% a 49,7%. Por área de residencia, en Lima Metropolitana la población usuaria de Internet significó el 71,4%, en el Resto urbano el 52,9% y en el Área rural el 13,5%

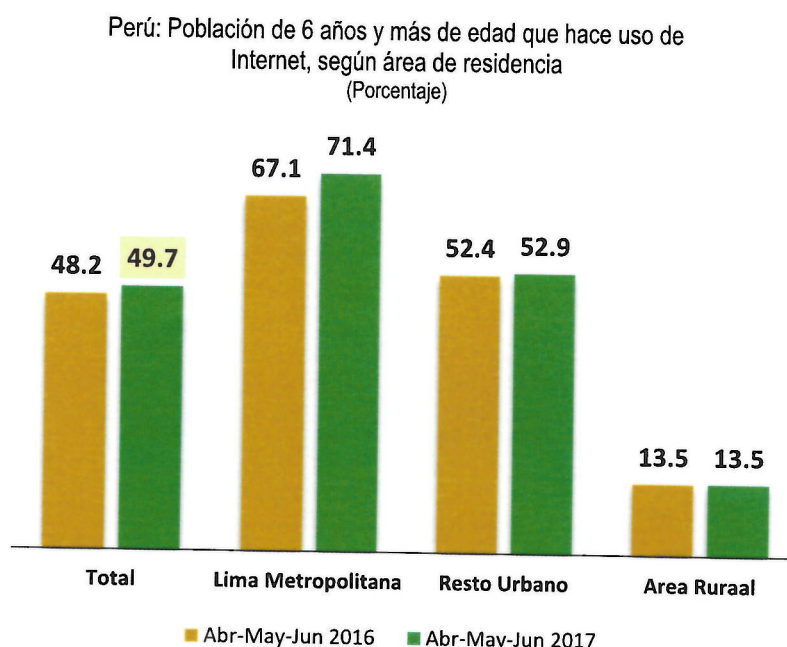


Ilustración 1: Uso de Internet en el Perú según área de residencia a junio de 2017

¹² Informe técnico N° 3 a setiembre 2017 INEI, en base a los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional de Hogares – ENAHO trimestral.

Población joven y adolescente accede más a Internet. El 78,3% y el 68,7% de la población de 19 a 24 años y de 12 a 18 años de edad, respectivamente, son los mayores usuarios de Internet. Entre los niños de 6 a 11 años acceden el 34,1%. En la población de 60 y más años de edad sólo usa Internet el 16,2%.

Perú: Población de 6 años y más que hace uso de Internet, según grupos de edad (Porcentaje)

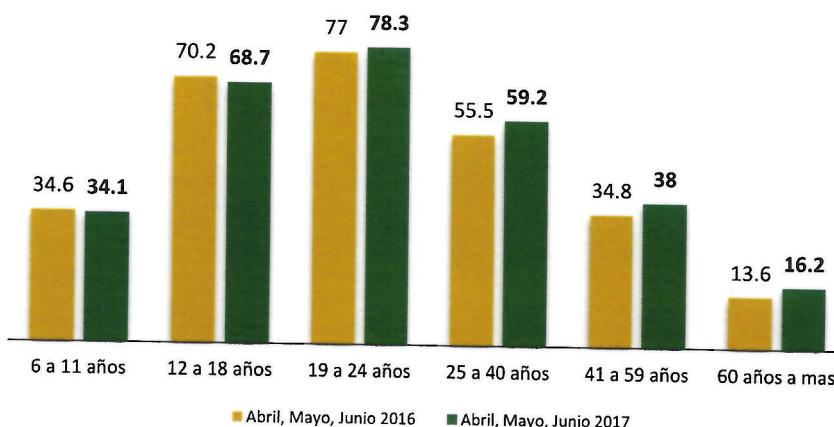


Ilustración 2: Uso de Internet en el Perú según grupos de edad a junio de 2017

El 27,2% de la población que usa Internet lo hace exclusivamente por teléfono móvil, el 18,0% lo hace en el hogar y teléfono móvil, el 13,1% accede sólo en el hogar, el 10,5% accede en cabina pública, el 7,4% combina el hogar, el trabajo y teléfono móvil, el 1,8% lo hace en casa de otra persona y el 1,4% lo hace sólo en el trabajo, entre los principales. El 19,4% accede a internet en dos o más lugares.

Perú: Población de 6 años y más de edad, según lugar de acceso a Internet (Porcentaje)

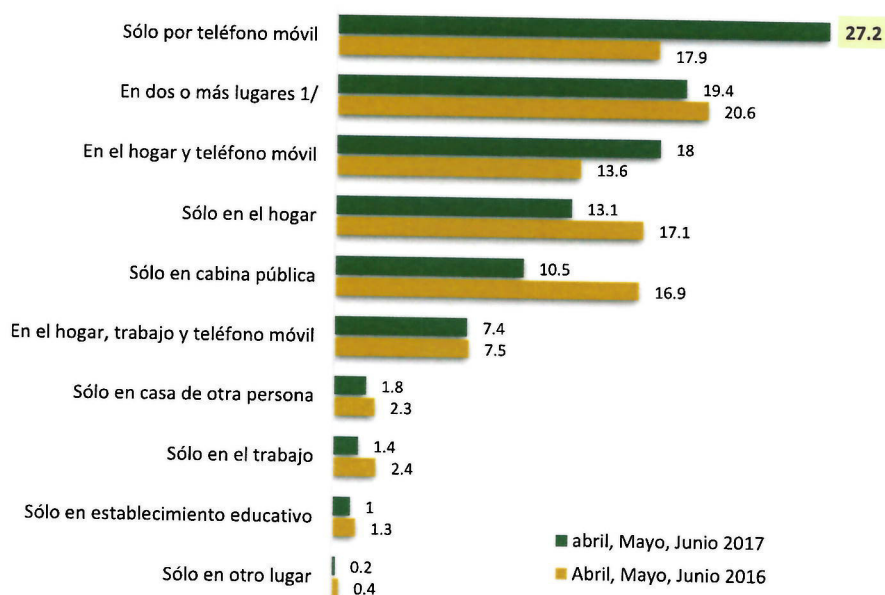


Ilustración 3: Uso de Internet en el Perú según lugar de acceso a junio de 2017



El 88,3% de la población navega en Internet para comunicarse (correo o chat), el 87,2% lo utiliza para obtener información y el 79,2% recurre a Internet para realizar actividades de entretenimiento como juegos de videos y obtener películas o música.

Perú: Población de 6 años y más de edad por sexo y grupo de edad, según tipo de actividad que realiza en internet

(Porcentaje sobre el total de usuarios de internet)

Trimestre abril, Mayo, Junio 2017/P

Actividades	Total	Hombre	Mujer	6 a 24 años	25 a más años
Comunicación (e-mail, chat, etc.)	88.3	87.9	88.7	82.9	93.2
Obtener información	87.2	87.2	87.3	86.4	88
Actividades de entretenimiento (juego de video, obtener películas, música, etc.)	79.2	82.5	75.5	81.7	76.9

P/ Preliminar

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

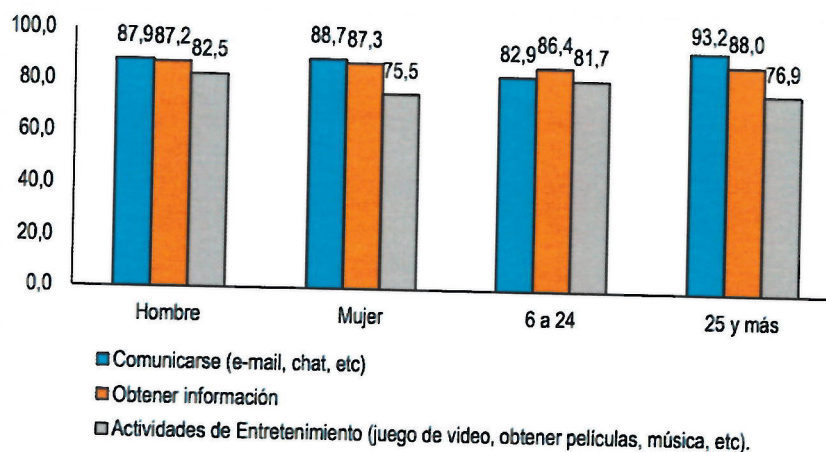
Tabla 2: Actividades que realiza la población usuaria de Internet

Del total de hombres y mujeres usuarios de Internet, el 87,9% y el 88,7%, respectivamente, lo utilizan para comunicarse vía correo, chat, etc.; y el 87,2% de hombres y el 87,3% de mujeres, para obtener información. Por grupos de edad, es mayor el porcentaje de uso de Internet para comunicarse en el grupo de 25 y más años de edad (93,2%).

Perú: Población por sexo y grupos de edad, según tipo de actividad que realiza en Internet

Trimestre: Abril-Mayo-Junio 2017 P/

(Porcentaje)



P/ Preliminar.

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

Ilustración 4: Actividad que realiza la población usuaria a internet a junio de 2017



Por otro lado, de acuerdo al Informe Global sobre Tecnología de la Información y Comunicaciones 2017-2018 del Foro Económico Mundial (WEF), el Perú se encuentra en el puesto 84 en el índice de competitividad Global, que evalúa la capacidad de 143 economías para prepararse para las TIC y utilizarlas.

Componente de índice	Rango / 137	Valor	Tendencia	Dist. de mejor
Índice de Competitividad Global (1-7 (mejor))	72	4.2		
Subíndice A: requisitos básicos (1-7 (mejor))	79	4.4		
1er pilar: Instituciones (1-7 (mejor))	116	3.2		
2° pilar: Infraestructura (1-7 (mejor))	86	3.8		
3er pilar: Entorno macroeconómico (1-7 (mejor))	37	5.4		
4° pilar: Salud y educación primaria (1-7 (mejor))	93	5.4		
Subíndice B: potenciadores de eficiencia (1-7 (mejor))	64	4.2		
5° pilar: educación superior y capacitación (1-7 (mejor))	81	4.1		
6° pilar: eficiencia del mercado de bienes (1-7 (mejor))	75	4.3		
7° pilar: eficiencia del mercado laboral (1-7 (mejor))	64	4.3		
8° pilar: desarrollo del mercado financiero (1-7 (mejor))	35	4.5		
Noveno pilar: preparación tecnológica (1-7 (mejor))	86	3.7		
A. Adopción tecnológica (1-7 (mejor))	84	4.3		
Disponibilidad de las últimas tecnologías (1-7 (mejor))	94	4.3		
Absorción de tecnología a nivel de empresa (1-7 (mejor))	105	4.1		
I+D y transferencia de tecnología (1-7 (mejor))	62	4.5		
B. Uso de TIC (1-7 (mejor))	84	3.2		
Los usuarios de Internet (1-7 (mejor))	88	45.5		
Suscripciones a Internet de banda ancha fija (100 000)	81	6.7		
Ancho de banda de Internet (Kbps por usuario)	85	33.3		
Suscripciones de banda ancha móvil (100 000)	66	62.0		
Décimo pilar: tamaño del mercado (1-7 (mejor))	48	4.5		
Subíndice C: factores de innovación y sofisticación (1-7 (mejor))	103	3.3		
Pilar 11: sofisticación empresarial (1-7 (mejor))	80	3.8		
12° pilar: innovación (1-7 (mejor))	113	2.8		

Ilustración 5: Índice de Competitividad Global - Informe Global sobre TIC 2015 del Foro Económico Mundial (WEF)

En ese contexto, la Red Dorsal de Fibra Óptica¹³ busca superar esas dificultades y permitir la masificación y democratización del acceso a la Internet en todo el país. Se espera que la Red Dorsal permita cerrar estas brechas.



¹³ El proyecto de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica Perú consiste en el diseño, despliegue y operación de una red de fibra óptica de más de 13 mil kilómetros que conectará a Lima con 22 capitales de región y 180 capitales de provincia. El monto de inversión estimada es de US\$ 323 millones. OSIPTEL – abril 2015.



2.5 Políticas Públicas relativas a las TIC

La **Agenda Digital 2.0** aprobado por Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, el 26 de julio de 2011, es la Hoja de Ruta Digital del Estado Peruano, documento guía que debe servir para orientar políticas TIC hacia la incorporación de la sociedad. Dicho documento consigna los siguientes objetivos y estrategias:

Objetivos	Estrategias
Objetivo 1. Asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población de áreas urbanas y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.	1. Contar con una red dorsal de fibra óptica. 2. Desarrollar la conectividad en zonas no atendidas. 3. Conectar a todas las instituciones públicas que brindan servicios a la población. 4. Impulsar la conectividad de las empresas de todos los sectores, de manera particular en las MYPES. 5. Impulsar la conectividad y la interacción entre universidades y centros de investigación. 6. Fortalecer el marco normativo de promoción y regulación de las telecomunicaciones. 7. Proponer e implementar servicios públicos gubernamentales que utilicen soluciones de comunicación innovadoras soportadas por el Protocolo de Internet v6 (IPv6).
Objetivo 2. Integrar, expandir y asegurar el desarrollo de competencias para el acceso y participación de la población en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.	1. Impulsar programas de alfabetización informacional. 2. Educar para la Sociedad de la Información y del Conocimiento. 3. Desarrollar aplicaciones y contenidos para la educación en sus diferentes niveles y modalidades, con énfasis en la educación.
Objetivo 3. Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permitan el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las metas del milenio.	1. Fortalecer la salud de la población en sus componentes de persona, familia y comunidad mediante el uso intensivo de las TIC. 2. Fortalecer el acceso a la información y los servicios de Justicia mediante el uso intensivo de las TIC. 3. Impulsar la inclusión digital de grupos sociales vulnerables. 4. Contribuir a generar empleo digno mediante el uso de las TIC. 5. Desarrollar la apropiación y uso de las TIC en el ámbito rural. 6. Fortalecer la gestión de riesgos ante desastres. 7. Fortalecer los desarrollos en torno a la Seguridad Ciudadana. 8. Impulsar una eficiente gestión ambiental mediante el uso de las TIC.
Objetivo 4. Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las prioridades nacionales de desarrollo.	1. Promover la producción científica en las TIC. 2. Fortalecer los recursos humanos para investigación, desarrollo e innovación en las TIC. 3. Generar mecanismos para la creación y fortalecimiento de Parques Tecnológicos de TIC. 4. Promover los centros de excelencia en TIC, su infraestructura y equipos de laboratorio.
Objetivo 5. Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC.	1. Adoptar las TIC para incrementar la competitividad en los diversos agentes que realizan actividades económicas, en especial en las MYPES. 2. Desarrollar el Comercio Electrónico. 3. Adoptar una gestión eficiente de residuos electrónicos y eléctricos.
Objetivo 6.	1. Consolidar el crecimiento y fortalecimiento de pequeñas y medianas empresas productoras de software y de otros bienes y servicios TIC. 2. Promover la participación de la industria nacional TIC en los procesos de adquisición del Estado.



Objetivos	Estrategias
Desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional.	3. Promover la difusión de la oferta y exportación de contenidos, servicios y bienes TIC. 4. Promover la inversión y los mercados de capitales en la Industria Nacional de TIC. 5. Promover un marco institucional promotor de las TIC. 6. Fomentar la competitividad de la industria nacional de TIC mediante la certificación en estándares de calidad.
Objetivo 7. Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población.	1. Impulsar la Interoperabilidad entre las instituciones del Estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad. 2. Proveer a la población información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios disponibles. 3. Desarrollar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado. 4. Implementar mecanismos para mejorar la seguridad de la información. 5. Mejorar las capacidades tanto de funcionarios públicos como de la sociedad para acceder y hacer uso efectivo de los servicios del gobierno electrónico. 6. Adecuar la normatividad necesaria para el despliegue del gobierno electrónico.
Objetivo 8. Lograr que los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0 se inserten en las políticas locales, regionales, sectoriales, y nacionales a fin de desarrollar la Sociedad de la Información y el Conocimiento.	1. Fortalecer el marco institucional para la implementación y seguimiento de la Agenda Digital Peruana 2.0. 2. Promover la inserción de los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0 en las Políticas de Desarrollo Nacionales, así como, los Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales en los distintos niveles de gobierno. 3. Monitorear el cumplimiento del marco normativo que impulsa el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. 4. Desarrollar mecanismos de monitoreo y seguimiento de los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0. 5. Participar y aportar como país en los espacios regionales y globales que impulsan la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Tabla 3: Agenda Digital 2.0

La **Agenda de Competitividad 2014–2018**, elaborada por el Consejo Nacional de la Competitividad señala que “El desarrollo de las TIC en el país implicará necesariamente articular y consolidar los planes nacionales de digitalización existentes (Agenda Digital, Plan de Banda Ancha, Política y Plan de Gobierno Electrónico, Plan de Modernización del Estado, entre otros) con el fin de obtener una visión conjunta de los objetivos que se quiere lograr como nación en esta materia.”

El referido documento, cuenta con un objetivo relativo al uso de las TIC: “Potenciar a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, como un impulsor de la eficiencia del Estado y dinamizador de la productividad.”

El citado objetivo, a su vez prevé metas que deben ser observadas por diversas entidades públicas:

- Alcanzar el puntaje de 5.3 en el pilar de políticas públicas y visión estratégica del Índice del Desarrollo de la Banda Ancha del BID.
- El 100% de capitales de provincia y 83% de capitales de distrito conectadas por fibra óptica o transporte de alta velocidad.
- Incrementar de 7.6 a más de 20 millones las líneas de Internet (fijo y móvil).



- El 70% de instalaciones del Estado abiertas al público con conectividad de Banda Ancha.
- Incremento de la velocidad promedio de acceso a internet de 2.7 a 3.2 Mbps.
- 500% de crecimiento del uso de los servicios en línea.
- 70% de satisfacción y confianza de los ciudadanos sobre los servicios en línea.
- El 70% de las MYPE utilizan las TIC y cuentan con servicio de Internet.
- Contar en el Estado con más de 300 conjuntos de datos (Datasets) en formato de datos abiertos (Open Data).
- El 70% de las entidades del Estado que brindan servicios electrónicos, cuentan con servicios de capacitación y asesoría a los ciudadanos en el uso de dichos servicios.

La Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017 (DS N° 081-2013-PCM) se enmarca dentro de la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública 2012 – 2016 y su respectiva Política Nacional al 2021. De igual forma dicha Política Nacional de Gobierno Electrónico está completamente alineada al Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0; sus objetivos son:

1. Fortalecer el gobierno electrónico en las entidades de la Administración Pública, garantizando su interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios brindados por las entidades del Estado para la sociedad, fomentando su desarrollo.
2. Acercar el Estado a los ciudadanos, de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana como medio para contribuir a la gobernabilidad, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión del Estado.
3. Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en la administración pública mediante mecanismos de seguridad de la información gestionada, así como articular los temas de ciberseguridad en el Estado.
4. Fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos, a través del gobierno electrónico, especialmente de los sectores vulnerables, a través de la generación de capacidades y promoción de la innovación tecnológica respetando la diversidad cultural y el medio ambiente.
5. Promover, a través del uso de las tecnologías de la información y en coordinación con los entes competentes, la transformación de la sociedad peruana en una Sociedad de la Información y el Conocimiento, propiciando la participación activa de las entidades del Estado y la sociedad civil, con la finalidad de garantizar que esta sea íntegra, democrática, abierta, inclusiva y brinde igualdad de oportunidades para todos.

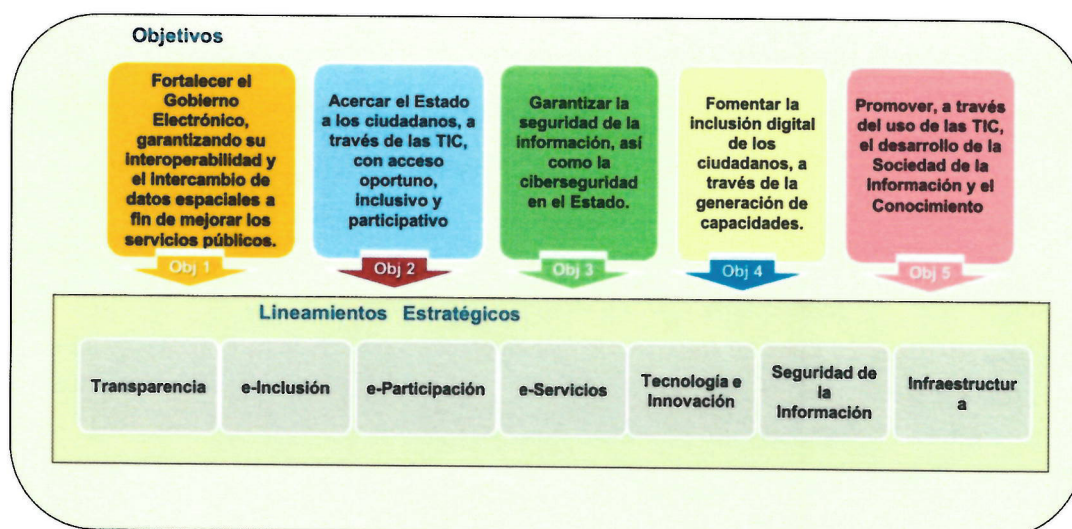


Ilustración 6: Pilares centrales de Gobierno Electrónico



La **Política Nacional de Modernización al 2021 (DS 004-2013-PCM)** señala que La Modernización de la Gestión Pública¹ es un proceso político-técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno

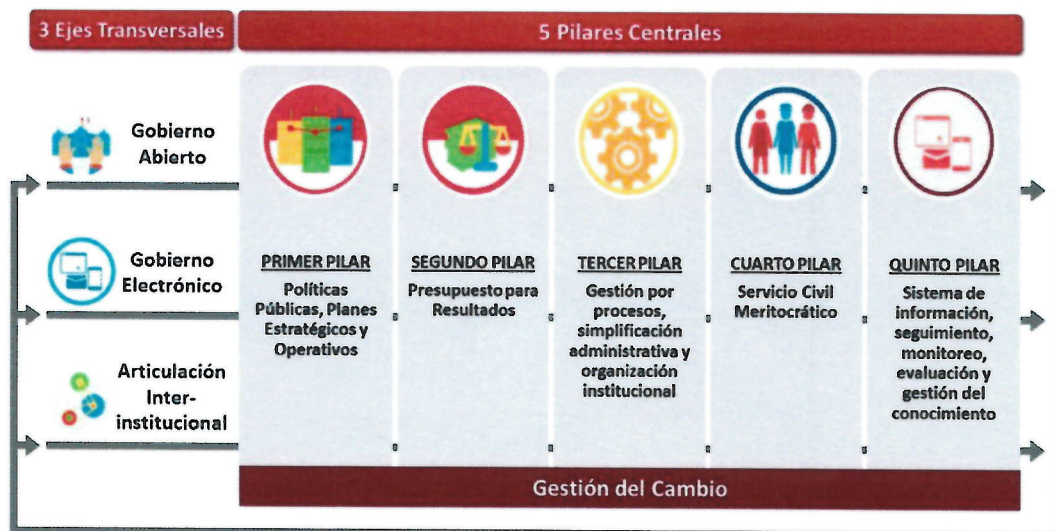


Ilustración 7: Pilares centrales de Modernización

La **Política Nacional de Simplificación Administrativa (DS 025-2010-PCM)**, orienta la actuación de las entidades públicas en brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos para la ciudadanía, a partir de una política nacional que integra y promueve la generación de un marco normativo y modelos de gestión modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo beneficio y participación ciudadana. La simplificación administrativa requiere de cinco pilares fundamentales para lograr cambios trascendentes y sostenibles



Ilustración 8: Pilares centrales de la Simplificación Administrativa

2.6 Interoperabilidad

En Colombia se señala que la interoperabilidad a nivel de gobierno: "Es el ejercicio de **colaboración** entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de **facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades**"

La Comunidad Europea (2008) señala que la interoperabilidad a nivel de gobierno: "Es la habilidad de **organizaciones** diferentes para interactuar hacia un **beneficio mutuo y objetivos comunes**, comprende compartir



información y conocimiento entre las organizaciones a través de sus procesos de negocio y realizando intercambio de datos en sus respectivos sistemas de información y la comunicación”

El concepto más amplio es: “La interoperabilidad es la **capacidad** de un conjunto de organizaciones diversas y dispares de **interactuar** entre sí, a través del **intercambio de datos** entre sus respectivos sistemas TIC, buscando **beneficios y objetivos acordados y comunes**, implicando compartir **información y conocimiento** entre sí, a través de los **procesos de negocio** a los que dan soporte”

2.7 Resistencia al Cambio

Como lo señala Gilbreath¹⁴, no es posible definir cambio sin definir el tiempo. Ambos conceptos son dependientes el uno del otro y en ese sentido el citado autor plantea que cambio “es una diferencia que ocurre a través del tiempo”. Ello lleva a concluir que no existen cambios sin efectos, toda vez que las diferencias (efectos, es decir el paso de una situación A a una situación B) son resultado de los mecanismos del cambio que están operando en cualquier proceso o acción que se lleva a cabo, sea que se maneje o no. En ese sentido, resulta de suma importancia maximizar los beneficios del cambio y eludir sus aspectos negativos.

En esta línea se puede pasar a definir cambio organizacional, que según Hellriegel/Jackson/ Slocum es “cualquier transformación en el diseño o funcionamiento de una organización”¹⁵.

Este enfoque debe ir aparejado de un entorno propicio para el cambio, el cual puede resumirse en los siguientes aspectos:

- a. Los miembros de la organización deben ser fuente clave de energía para el cambio.
- b. Los miembros claves de la organización deben reconocer que se necesita el cambio y sentirse atraídos por los posibles resultados positivos de éste.
- c. Debe existir disposición a cambiar normas y procedimientos.

Se debe tener en cuenta también que la resistencia al cambio puede provenir principalmente de las personas o de la estructura organizacional, siendo que la resistencia individual tiene que ver con:

1. **Percepciones:** solo prestar atención a las cuestiones que encajan mejor con su visión actual del mundo, descartando el conocimiento que podría llevar a otro punto de vista.
2. **Personalidad:** algunos rasgos de personalidad pueden predisponer la resistencia al cambio, como la baja autoestima o la escasa capacidad de adaptación. Las personas nerviosas, inseguras y temperamentales por lo general tienen dificultades para modificar sus conductas.
3. **Hábitos:** fuentes de comodidad, seguridad y satisfacción para el individuo, porque le permite adaptarse al mundo y lidiar con él. El individuo debe percibir claramente las ventajas del cambio para abandonar su zona de confort.
4. **Amenazas al poder y la influencia:** El control de la información o los recursos es una fuente de poder. Muchos individuos y/o equipos con frecuencia se resisten al cambio si consideran que este puede mermar su influencia sobre los demás.
5. **Miedo a lo desconocido:** sacar de la situación de confort a las personas puede generar temores y resentimiento hacia las personas u organizaciones que promueven dichos cambios.
6. **Razones económicas:** muchos empleados han llegado a construir un adecuado perfil laboral basado en su buen desempeño en el puesto. El cambio de rutinas o responsabilidades puede ser visto como una amenaza a su seguridad económica, ya que temen que, una vez aplicados los cambios, que sus habilidades ya no sean tan valiosas para sus jefes o la organización.

¹⁴ GILBREATH, Robert. La Estrategia del Cambio, Guía Práctica para las tendencias empresariales de hoy. McGraw-Hill
¹⁵ Administración: Un enfoque basado en competencias. Cap. 12 Hellriegel / Jackson / Slocum. Pág. 316





3. El Instituto Nacional Penitenciario

3.1 Marco Institucional

El Instituto Nacional Penitenciario (INPE), organismo integrante del Poder Ejecutivo, es el ente rector del Sistema Penitenciario Nacional, competente para dirigir y controlar técnica y administrativamente asegurando una adecuada política penitenciaria de acuerdo a Ley.¹⁶

El objetivo del Instituto Nacional Penitenciario es dirigir y controlar técnica y administrativamente el Sistema Penitenciario Nacional, asegurando una adecuada política penitenciaria, tendiente a la resocialización del interno¹⁷

El Instituto Nacional Penitenciario ejerce competencias a nivel nacional en la ejecución de las medidas privativas de libertad, la pena privativa de libertad efectiva y suspendida, penas limitativas de derechos, las medidas alternativas a la pena privativa de libertad y vigilancia electrónica personal, con la finalidad de alcanzar la reinserción social.¹⁸ Articula con los Gobiernos Regionales y Locales con el fin de lograr financiamiento de proyectos de inversión pública en infraestructura, programas de tratamiento, educación, trabajo, salud, seguridad y tecnologías de la información y comunicación en los establecimientos penitenciarios y de medio libre de su jurisdicción así como a las personas que hayan cumplido su pena, a fin de continuar con el proceso de reinserción socio-laboral. El reglamento establece los mecanismos de cooperación.¹⁹

Son objetivos del Instituto Nacional Penitenciario²⁰:

- **Reinsertar social y positivamente a la población penitenciaria**, en la sociedad con enfoque de derechos humanos, género e interculturalidad.
- **Garantizar la seguridad integral en los establecimientos penitenciarios y dependencias conexas.**
- **Mejorar las condiciones de vida adecuada de la población penitenciaria.**

Como parte del marco conceptual de trabajo del presente análisis interno del Instituto Nacional Penitenciario se procede a describir algunas de las características de los principales componentes del modelo conceptual utilizado. Este modelo conceptual es tomado del Plan Estratégico Institucional 2016-2018 (PEI).

Marco Conceptual del Instituto Nacional Penitenciario

N°	Categorías	Descripción
1	Sistema de Justicia Penal	Está enfocado en la racionalización del ingreso y salida de ciudadanos al sistema penitenciario.
2	Tratamiento	Corresponde a todas las actividades orientadas a la rehabilitación de la población penitenciaria en régimen cerrado y abierto, enfatizado en la promoción de un estilo de vida saludable, así como en la prevención, la recuperación y la rehabilitación de los problemas de salud que presenta.
3	Resocialización	Está orientado a facilitar la relación y vinculación de la población penitenciaria con la sociedad.

Tabla 4: Marco Conceptual del Instituto Nacional Penitenciario

¹⁶ Decreto Legislativo N° 1328 – Instituto Nacional Penitenciario. 2017. Artículo 8, Numeral 8.1 y 8.2.

¹⁷ Decreto Supremo N° 009-2007-JUS Reglamento de Organización y Funciones. Artículo 4.

¹⁸ Idem. 16

¹⁹ Decreto Legislativo N° 1328 – Instituto Nacional Penitenciario 2017. Artículo 40

²⁰ Plan Estratégico Institucional - PEI 2016-2018 del INPE, aprobado en junio 2016



3.2 Marco Legal

El Decreto Legislativo 1328 establece el ámbito de competencia del Instituto Nacional Penitenciario y regula su estructura orgánica básica, naturaleza jurídica y funciones.

El Instituto Nacional Penitenciario ejerce las funciones señaladas en el código de ejecución penal (Decreto Legislativo N° 654 y su Reglamento) como las señaladas en el Decreto Legislativo N° 1328. Dirige y controla técnica y administrativamente el sistema penitenciario nacional asegurando una adecuada política penitenciaria. Es un organismo público adscrito al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos²¹.

De acuerdo a las funciones señaladas en el Código de ejecución penal y su Reglamento son funciones del INPE las siguientes²²:

- a) Proponer y ejecutar la política nacional penitenciaria.
- b) Efectuar estudios e investigaciones en materia criminológica, penitenciaria y ejecución penal.
- c) Diseñar, ejecutar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.
- d) Seleccionar, formar y capacitar al personal del Sistema Penitenciario con la participación de instituciones educativas públicas o privadas.
- e) Gestionar la adquisición de bienes, equipos, maquinarias e insumos para el desarrollo de las actividades productivas de la población penitenciaria.
- f) Promover e impulsar la comercialización de los productos elaborados por la población penitenciaria.
- g) Gestionar alianzas, y coordinar con la entidad competente la consecución de recursos de cooperación nacional o internacional, dirigidos al desarrollo de la misión institucional, de conformidad con la normatividad vigente.
- h) Prestar los servicios de atención integral, en materia asistencial, psicológica, legal, social, educativa y laboral para la reinserción social de la población penitenciaria a la sociedad.
- i) Diseñar y ejecutar las acciones preventivas y correctivas para garantizar la seguridad integral de las personas, instalaciones y comunicaciones en establecimientos penitenciarios, de medio libre y dependencias conexas del INPE.
- j) Ejecutar la conducción, traslado, vigilancia, control y ubicación de la población penitenciaria, cuando sea necesario por razones o medidas de seguridad, atención de diligencias hospitalarias y/o judiciales, u otros.
- k) Coordinar, en casos excepcionales, con la Policía Nacional del Perú la custodia de los establecimientos penitenciarios, respecto de la seguridad externa de los mismos; autorizando, de ser el caso, atendiendo a razones especiales de orden público, el ingreso a los establecimientos, cuando peligre la seguridad e integridad de las personas que se encuentran al interior de los mismos.
- l) Diseñar, ejecutar y coordinar las estrategias para la asistencia post-penitenciaria en colaboración con entidades públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil.
- m) Gestionar, coordinar e implementar acciones para garantizar las condiciones de vida adecuadas de la población penitenciaria.
- n) Promover y supervisar la participación del sector público-privado en los servicios que brinda el INPE.
- o) Otorgar certificados para efectos de exoneraciones o deducciones tributarias, cuando sean procedentes.
- p) Mantener actualizado el Registro Nacional Penitenciario.
- q) Ejercer representación del Estado ante los organismos y entidades nacionales e internacionales o en eventos sobre la prevención del delito y tratamiento del delincuente.
- r) Dictar normas técnicas y administrativas sobre planeamiento y construcción de la infraestructura penitenciaria.
- s) Proponer al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos proyectos normativos relacionados con la legislación penal y penitenciaria.

²¹ Artículo 15, Ley 29809

²² Artículo 9, Decreto Legislativo 1329



- t) Constituir las personas jurídicas que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines, de acuerdo a lo establecido en la Ley de la Actividad Empresarial del Estado, con observancia de lo previsto por el artículo 60 de la Constitución Política del Perú.
- u) Adquirir, por cualquier título, bienes muebles e inmuebles para el mejoramiento de la infraestructura penitenciaria.
- v) Llevar el Registro de las entidades públicas y privadas de ayuda social y asistencia a los internos y liberados.
- w) Coadyuva a la defensa jurídica de la entidad, en el marco del sistema de Defensa Jurídica del Estado; y,
- x) Otras funciones que le correspondan de acuerdo a ley.

Como órgano administrativo integrante del Poder Ejecutivo, el INPE es responsable de dirigir y controlar técnica y administrativamente el Sistema Penitenciario Nacional, asegurando una adecuada política penitenciaria.

De acuerdo en lo mencionado en su página web²³, actualmente el principal reto del Instituto Nacional Penitenciario es su reestructuración así como la reestructuración del Sistema Nacional Penitenciario, por razones de seguridad, salud, hacinamiento y deficiente infraestructura con el propósito de mejorar los servicios que la institución brinda.

Así mismo, resulta evidente que uno de los temas prioritarios del Instituto Nacional Penitenciario, como política de Estado, es el relacionado a la Seguridad Ciudadana. Ello responde, entre otros factores, a la percepción por parte de la población de que la corrupción es el principal problema que afronta el país.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática en el periodo noviembre 2016–abril 2017, en opinión de la ciudadanía, el principal problema que afecta al país es la corrupción, desplazando después de 48 meses a un segundo lugar a la delincuencia. Las reiteradas denuncias sobre casos de corrupción, divulgadas en los medios de comunicación, habrían motivado la mayor preocupación de la ciudadanía para que la corrupción sea señalada como el principal problema que afecta al país.

Asimismo, en opinión de los encuestados el segundo problema que afecta al país es la delincuencia (44,5%), seguido por la pobreza (19,8%), la falta de seguridad ciudadana (19,1%), falta de empleo (13,4%), mala calidad de la educación estatal (12,2%), falta de credibilidad y transparencia en el Gobierno (7,4%), bajos sueldos/aumento de precios (6,8%), falta de cobertura/mala atención en salud pública (5,9%), violencia en los hogares (5,4%) y falta de apoyo a la agricultura (3,6%). Veamos la siguiente ilustración:



²³ <https://www.inpe.gob.pe/>

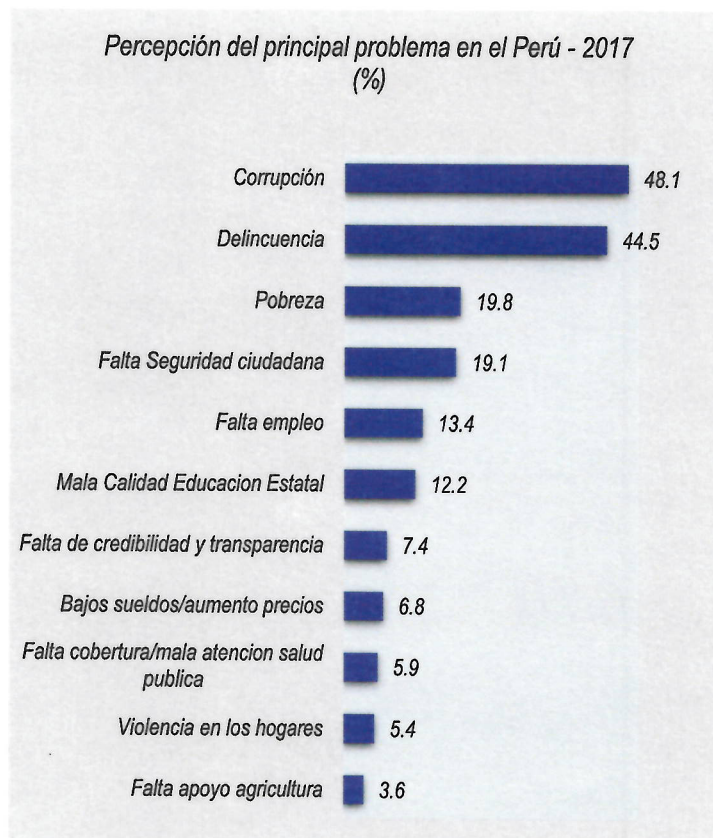


Ilustración 9: Principal problema en el Perú - Instituto Nacional de Estadística e Informática

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, Módulo: Gobernabilidad, Democracia y Transparencia (noviembre 2016–abril 2017), que forma parte de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG).

De acuerdo al Instituto de Política Criminal de la Universidad de Londres – Inglaterra, los países de la Región con menores tasas de población penitenciaria por cada 100,000 habitantes son Canadá (114), Bolivia (130), Guatemala (134), Ecuador (160), Argentina (167) y México (169). Mientras que los países con mayor tasa son Estados Unidos (666), El Salvador (595) y Panamá (393). En este indicador al Perú le corresponde una tasa de 265 personas reclusas en un penal por cada 100,000 habitantes.

Asimismo el referido Instituto menciona que los países con un bajo nivel de ocupación en base a la capacidad oficial corresponde a Bermudas (59.7%), Suriname (75.2%), Groenlandia (75.3%), Belice (87.3%) y México (97.9%). Mientras que los Países que tienen un mayor nivel de ocupación de sus prisiones son El Salvador (348.2%), Guatemala (296.2%), Bolivia (253.9%) y Perú (229.3%).



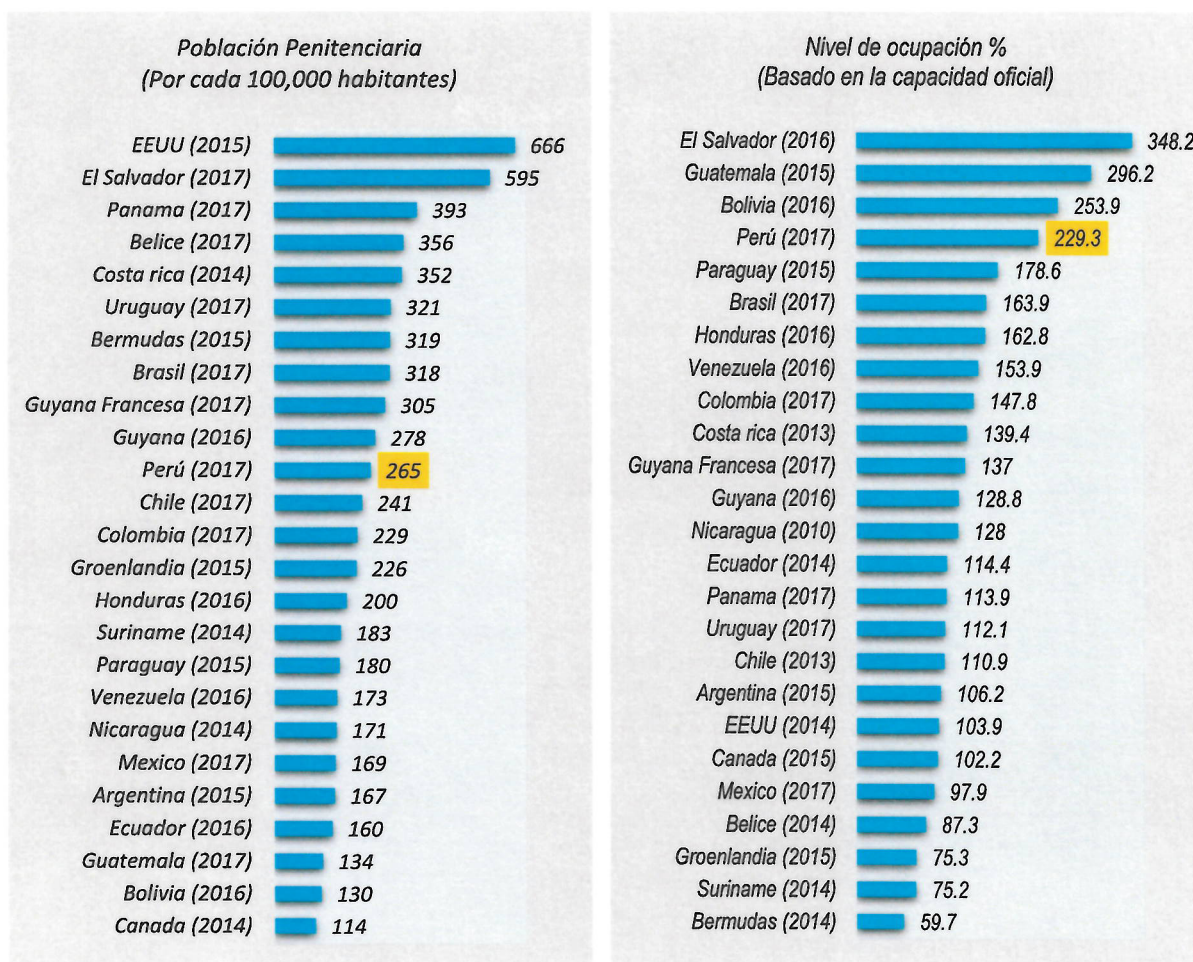


Ilustración 10: Tasa de Población Penitenciaria y Porcentaje de ocupación en Prisiones de América

Fuente: Instituto de Investigación de Política Criminal, University of London, <http://www.prisonstudies.org/>

En este contexto, el INPE puede establecer estrategias de Gobierno Electrónico, es decir, hacer uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para ejercer sus funciones de manera eficaz y eficiente.

Como encargo específico en materia de Gobierno Electrónico, el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 1328, le asigna al INPE la responsabilidad de realizar acciones de interoperabilidad electrónica articulando los registros de información de diversas entidades públicas durante la ejecución de las medidas privativas de libertad, la pena privativa de libertad efectiva y suspendida, penas limitativas de derechos, las medidas alternativas a la pena privativa de libertad y vigilancia electrónica personal, con la finalidad de “*garantizar, la reinserción y resocialización, la seguridad pública, seguridad ciudadana y defensa nacional*”.

Asimismo el INPE forma parte del Sistema Nacional de Informática y realiza acciones de interoperabilidad electrónica en las materias de su competencia con la finalidad de articular los registros de información del Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Ministerios que conforman el Poder Ejecutivo, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES), Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC), Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Gobiernos Regionales y Locales, entre otros, para permitir el acceso, obtención y procesamiento automático de la información para el mejor ejercicio de sus competencias.

En consecuencia el INPE, en el ejercicio de sus competencias, puede coordinar para que sus sistemas de información puedan interoperar sus plataformas informáticas y de telecomunicaciones. Los estándares de interoperabilidad tendrán como base las mejores prácticas internacionales y las normas establecidas por el ente



rector del Sistema Nacional de Informática o la entidad que haga sus veces. Para tales efectos, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), en coordinación con el INPE y las entidades señaladas dictan las disposiciones para su implementación. Como se observa, el INPE tiene al amparo de esta norma la potestad de solicitar la entrega de datos a cualquier entidad pública para el propósito antes señalado, y dichas entidades tendrán que remitir la misma de manera gratuita.

Marco Normativo Institucional (INPE)

N°	Norma	Alcance
1	Decreto Legislativo N° 1328	Decreto Legislativo que fortalece el Sistema Penitenciario Nacional y el Instituto Nacional Penitenciario.
2	Decreto Legislativo N° 654	Código de Ejecución Penal.
3	Decreto Supremo N° 009-2007-JUS	Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional Penitenciario.
4	Decreto Supremo N° 038-2010-PCM	Establecen el uso del Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados denominado Sistema de Metas SIGOB/Perú. Sistema de Información Gerencial para el Estado, que apoya la toma de decisiones al más alto nivel del Gobierno, siendo una aplicación de uso inter institucional, al cual están asociados todos aquellos ámbitos de los Ministerios y entidades adscritas a este sistema, los que tienen responsabilidad directa con las actividades y metas de algunos de los programas y proyectos que se deriven del Plan de Desarrollo Institucional.
5	Ley N° 27658	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.
6	Decreto Supremo N° 004-2013-PCM	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

Tabla 5: Marco Normativo Institucional



3.3 Visión, Misión y Objetivos Estratégicos

Visión	En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente a los intereses del país y sus ciudadanos. ²⁴
Misión	Ejercer la rectoría del sistema penitenciario nacional, reinserando social y positivamente a la población penitenciaria intramuros y extramuros, con condiciones de vida adecuada y con personal altamente calificado. ²⁵
Objetivos Estratégicos	Los tres (3) Objetivos Estratégicos del PEI 2016-2018 ²⁶ son los siguiente: 1. Reinsertar social y positivamente a la población penitenciaria, en la sociedad con enfoque de derechos humanos, género e interculturalidad. 2. Garantizar la seguridad integral en los establecimientos penitenciarios y dependencias conexas. 3. Mejorar las condiciones de vida adecuada de la población penitenciaria.

Tabla 6: Visión, Misión y Objetivos – Instituto Nacional Penitenciario

²⁴ Plan Estratégico Institucional del Instituto Nacional Penitenciario 2016-2018. Junio 2016.

²⁵ Ídem.

²⁶ Ídem.





4. Situación Actual y Diagnóstico de Gobierno Electrónico

El análisis de la situación actual de las capacidades profesionales, organizacionales, culturales y tecnológicas (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas: FODA) y el diagnóstico correspondiente del Instituto Nacional Penitenciario para ejecutar las estrategias de Gobierno Electrónico, fue basado en las entrevistas realizadas al personal clave de la Entidad, el análisis de la documentación primaria (Documentos de planificación, organización, procesos, políticas, y normativas) facilitada por el INPE y la correspondiente validación del personal de la Entidad asignado al proyecto de elaboración del PEGE.

4.1 Análisis FODA

Internas del Instituto Nacional Penitenciario - INPE

Fortalezas	Debilidades
Gestión • Cobertura Nacional del INPE a través de Establecimientos Penitenciarios y Oficinas Regionales. • Voluntad política en la incorporación de herramientas tecnológicas para el tratamiento de la rehabilitación y la resocialización. • Coordinación permanente con diferentes entidades Públicas y Privadas relacionadas con las TIC. Infraestructura • Uso de Banda ancha en los establecimientos penitenciarios de las principales ciudades del País Talento Humano • Aceptación del personal del INPE para ser capacitado en manejo de herramientas TIC • Identificación y compromiso del personal TIC con su labor y con la Institución Normativo • Base legal permite el fortalecimiento tecnológico y el desarrollo de la interoperabilidad	Infraestructura tecnológica • Limitada asignación de computadoras e impresoras a oficinas y unidades administrativas y operativas de las entidades del INPE • Limitada cobertura de provisión de Internet de en las áreas administrativas de los E.P. del INPE • Limitada capacidad de recursos de Almacenamiento y Procesamiento en los Servidores TIC • Ausencia de un Data Center óptimo y su Centro de Datos de contingencia del INPE que cumpla con todos los requerimientos técnicos necesarios Software y servicios • Ausencia de sistemas integrados operativos y administrativos • Insuficientes sistemas de información • Limitado uso de correo electrónico institucional • Mínimos servicios en línea • Ausencia de plataformas e-learning • Limitado uso de la identificación biométrica • Falta de Unidades de Control de Calidad en Áreas TIC (QA) • Falta de Documentación de Sistemas Informáticos • Diferentes versiones de Software de base Talento Humano • Limitado personal calificado y con experiencia en TIC • Alta rotación de personal con conocimientos de TIC. • Mínima capacitación y certificación del personal de las áreas de TIC



Internas del Instituto Nacional Penitenciario - INPE

Fortalezas	Debilidades
	• Insuficiente capacidad del personal TIC para la elaboración de directivas e instrumentos técnicos y normativos • Resistencia a compartir información • Resistencia a documentar actividades • Insuficiente cantidad de personal TIC para el manejo de proyectos • Falta de política de reemplazo de personal en caso de ausencias • Constante cambio de autoridades afecta el desarrollo de proyectos TIC. Procesos • Procesos orientados al uso de papel • Mínima incorporación de TIC en procesos de soporte, misionales y estratégicos • Ausencia de sistemas de gestión por procesos. • Mínima implementación de procesos en servicios en línea • Elaboración de proyectos de TIC con criterio de austeridad y escasez • Escaso trabajo articulado entre las entidades del INPE. Interoperabilidad • Limitada implementación de interoperabilidad. • Barreras normativas para la interoperabilidad. Normatividad • Insuficientes mecanismos de manejo de la privacidad y seguridad de la información. • Cumplimiento parcial de directrices y planes de TIC en el INPE. • Ausencia de protocolos de protección de datos ante siniestros y desastres naturales. • Necesidad de formalización de licencias de software. • Existencia diversas oficinas que realizan funciones de TIC. • Insuficiente presupuesto asignado a Áreas TIC.

Tabla 7: Fortalezas y Debilidades del Instituto Nacional Penitenciario en Gobierno Electrónico

Externas del Instituto Nacional Penitenciario - INPE

Oportunidades	Amenazas
Software y servicios • Incorporación creciente y sostenida de ciudadanos que demandan servicios en línea.	Recursos presupuestarios • Limitada asignación presupuestal al INPE para el desarrollo de proyectos de gobierno electrónico.



Externas del Instituto Nacional Penitenciario - INPE

Oportunidades	Amenazas
• Interés de algunas entidades privadas de participar en proyectos de Asociaciones público-privada en Tecnologías de Información y Comunicaciones. • Disponibilidad de utilizar herramientas TIC vigentes, que permiten optimizar los servicios prestados al ciudadano y organismos del sistema de administración de justicia. • Aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones disponibles para capacitar y transferir conocimientos. • Demanda de servicios TI para hacer frente a uno de los principales problemas del país: la delincuencia. Infraestructura • Implementación de acceso a Internet por parte de los Gobiernos Locales y Regionales • Cobertura nacional de Banda ancha por parte de las empresas de telecomunicaciones • Aparición de ofertas de Cloud Computing (nube). • Disponibilidad de nueva tecnología y equipos especializados para Centros de Datos (Sala de Servidores). Procesos • Preocupación del Poder Ejecutivo en la Modernización del Estado. Cooperación Técnica • Apoyo de Cooperación Técnica Internacional para el desarrollo de proyectos vinculados a Gobierno Electrónico. • Posibilidad de establecer acuerdos bilaterales internacionales para compartir datos e información entre instituciones internacionales del sistema de administración de justicia través de plataformas de interoperabilidad respectivas.	Procesos • Escaso trabajo articulado entre entidades del INPE y entidades del sistema de administración de justicia Riesgos • Uso de softwares y equipos TIC por parte de la criminalidad • Incremento de ataques cibernéticos a sistemas informáticos • Sinistros, desastres. Infraestructura • Alto costo de los dispositivos para acceso a Internet en zonas alejadas a la ciudad. Recursos estratégicos • Rotación de autoridades gubernamentales que limitan la consecución de políticas y proyectos de Gobierno Electrónico • Baja confianza de la ciudadanía en autoridades y entidades del Estado Delincuencia Transfronteriza • Crecimiento de la delincuencia transfronteriza que genera traslado de personas condenadas y asistencia judicial en materia penal con países que tienen tratados con el Perú.

Tabla 8: Oportunidades y Amenazas del Instituto Nacional Penitenciario en Gobierno Electrónico

El Instituto Nacional Penitenciario presenta un déficit de cantidad y capacidades profesionales técnicas para afrontar la ejecución de proyectos con mira a la automatización completa de los servicios que pueden ser prestados a través de Gobierno Electrónico, así como para llevar a cabo la implementación de proyectos de automatización de procesos internos que presta a su personal.

Desde el punto de vista organizacional se evidencia un actuar descoordinado en materia de Gobierno Electrónico entre las diferentes órganos, es por ello que se propone como una estrategia la existencia de un área coordinadora de todos los esfuerzos de Gobierno Electrónico del INPE al interior de la Oficina de Sistemas de Información, que permita ejecutar Proyectos especializados en informática, que entre otras responsabilidades coordine la ejecución y control del avance del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del INPE, definiendo planes de capacitación del personal propio, apoyando los esfuerzos de contratación para la ejecución del portafolio de proyectos, definiendo estándares de interoperabilidad, definiendo estrategias de comunicación y alfabetización de gobierno electrónico,



con una visión de negocios, más que tecnológica, centrada en la satisfacción de la experiencia de servicio al ciudadano y con el apoyo al más alto nivel de la Entidad para lograr sus objetivos.

Culturalmente se evidencia que existe una tendencia a presentar barreras para compartir la información entre los órganos de la entidad, baja predisposición a documentar los procesos de trabajo, y una predisposición a relegar las inversiones de tecnología, conclusión esta que se puede apreciar al evidenciar que mandatos expresos por ley como la elaboración de registros y la interconectividad, así como desarrollo de sistemas especializados, no hayan podido ser cumplidas hasta la fecha.

Por último, el elemento tecnológico es preponderante una vez definida la visión del Gobierno Electrónico. En este sentido el INPE presenta un déficit de infraestructura de telecomunicaciones, de estaciones de trabajo del personal, de definición de arquitecturas de datos integradas de interoperabilidad, arquitecturas de datos de negocio de cada organismo y de sistemas que permitan la automatización de la mayoría de los servicios que pudieran llevarse a gobierno electrónico en la entidad.

Por lo anteriormente expresado es que el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico es una piedra fundamental para la modernización y transformación de los servicios prestados por el Instituto Nacional Penitenciario, dado que da un camino de evolución de Gobierno Electrónico centrado en el ciudadano y enfocado en los Objetivos Estratégicos del Instituto Nacional Penitenciario, presentados en el PEI 2016-2018.



FO. Explote - Use las fortalezas para sacar ventaja de las oportunidades	
E1.	Explotar la información existente a través de herramientas de Inteligencia de Negocios y/o Big Data de órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional
E2.	Centralizar las funciones de TIC de acuerdo a las responsabilidades que otorga el ROF del INPE en los órganos competentes de TIC
E3.	Fortalecer la compartición de datos e información entre instituciones internacionales del sistema de administración de justicia a través de plataformas de interoperabilidad suscribiendo acuerdos bilaterales

Tabla 9: Análisis FO

DO. Busque - Mejore las debilidades para sacar ventajas de las oportunidades	
E4.	Dotar de equipos TIC necesarios con las especificaciones técnicas que mejoran el funcionamiento de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional
E5.	Formalizar las licencias de software de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional
E6.	Estandarizar y actualizar software de base (antivirus, sistemas operativos, herramientas de productividad, etc.) de todos los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional
E7.	Ampliar la cobertura de provisión de internet de Banda Ancha y la interconexión de radioenlace donde se requiera conjuntamente con un estudio de estrategia para implementar soluciones mediante computación en la nube (cloud computing) de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional
E8.	Capacitar y certificar en planificación y gestión de Gobierno Electrónico al personal técnico de las Áreas TIC del INPE a nivel nacional
E9.	Promover compartición de información para acelerar los procesos de toma de decisiones interorganizacionales mediante actividades de sensibilización
E10.	Generar una adecuada gestión del conocimiento del desarrollo de sistemas informáticos en el INPE mediante la documentación de actividades
E11.	Generar una adecuada gestión del conocimiento en labores y capacitación interna en el INPE a través descarga de recursos de la plataforma e-learning
E12.	Promover el menor uso del papel en los procesos del INPE
E13.	Incorporar el uso de las TIC en procesos de apoyo, misional y estratégico priorizados
E14.	Promover los sistemas gestión por procesos
E15.	Promover el trabajo articulado entre unidades de tecnologías de información de las entidades del INPE
E16.	Implementar la integración entre los sistemas informáticos para promover las consultas de información
E17.	Aplicar los conceptos de interoperabilidad a los procesos interorganizacionales identificados
E18.	Suscribir con la instituciones convenios interinstitucionales para el desarrollo de la interoperabilidad
E19.	Generar sistemas integrados misionales, de apoyo y estratégicos a través de nuevos proyectos
E20.	Generar sistemas de información a través de nuevos proyectos
E21.	Ampliar progresivamente el uso del correo institucional a los trabajadores
E22.	Identificar e implementar a lo que más requieren los ciudadanos servicios en línea
E23.	Ampliar el uso de la identificación biométrica en línea en sistemas del INPE
E24.	Diseñar mecanismos de manejo de la privacidad y seguridad de la información en los proyectos



DO. Busque - Mejore las debilidades para sacar ventajas de las oportunidades	
E25.	Promover el cumplimiento de manera amplia de las directrices y planes de TIC en los órganos del INPE
E26.	Optimizar el Data Center del INPE e implementar su Centro de Datos de Contingencia de acuerdo a los requerimientos técnicos necesarios

Tabla 10: Análisis DO

FA. Conforme - Use las fortalezas para neutralizar las amenazas	
E27.	Fortalecer la línea telefónica gratuita y las aplicaciones de software para dispositivos móviles y tablets que permitan la participación y colaboración del ciudadano

Tabla 11: Análisis FA

DA. Evite - Mejore las debilidades y evite las amenazas	
E28.	Disponer de una infraestructura física de datos robusta con planes de seguridad y contingencias necesarios que minimicen los factores de riesgo de desastre y siniestro tecnológico que interrumpa la continuidad del negocio de las áreas TIC del INPE a nivel nacional
E29.	Asignar al Área TIC del INPE personal calificado y con experiencia
E30.	Evitar la rotación de personal con conocimientos de TIC y conocimiento del negocio
E31.	Incrementar el presupuesto destinado a proyectos dirigidos a las Tecnologías de Información y Comunicación.
E32.	Tomar las previsiones necesarias para elaborar y aplicar protocolos de protección ante riesgo de desastres y siniestros en los órganos del INPE

Tabla 12: Análisis DA



4.2 Árbol de Causas

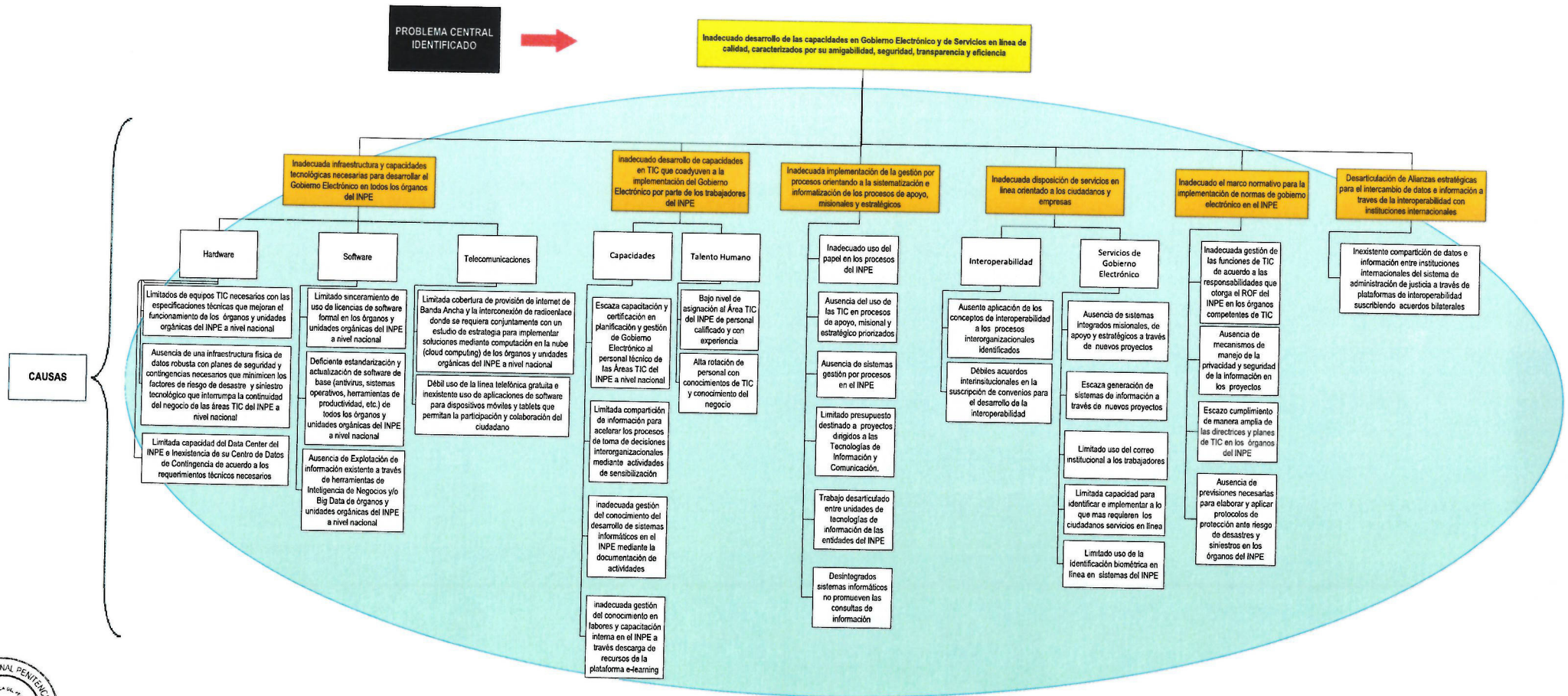


Ilustración 11: Árbol de Causas

4.3 Árbol de Efectos

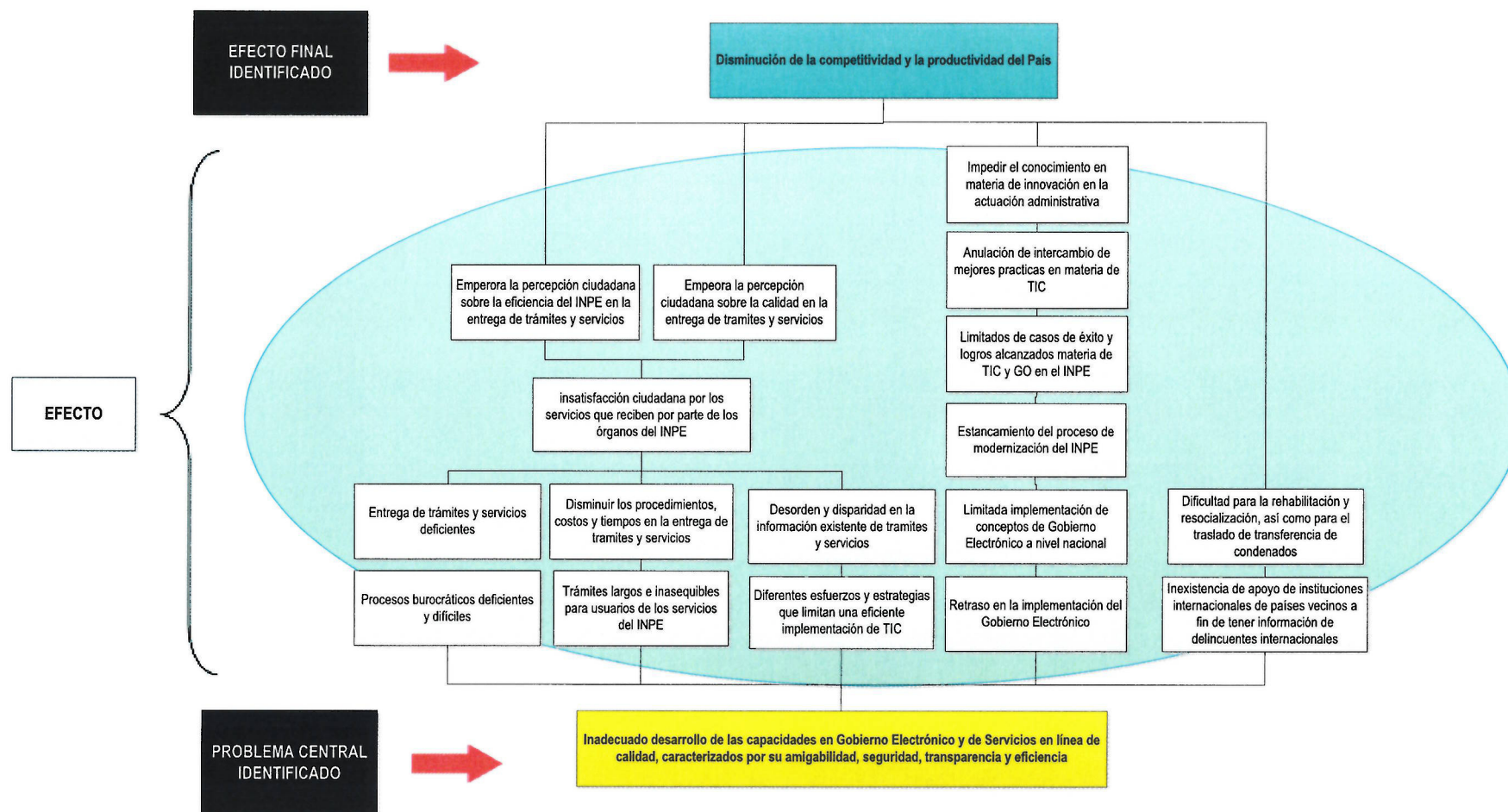


Ilustración 12: Árbol de Efectos



4.4 Árbol de Problemas

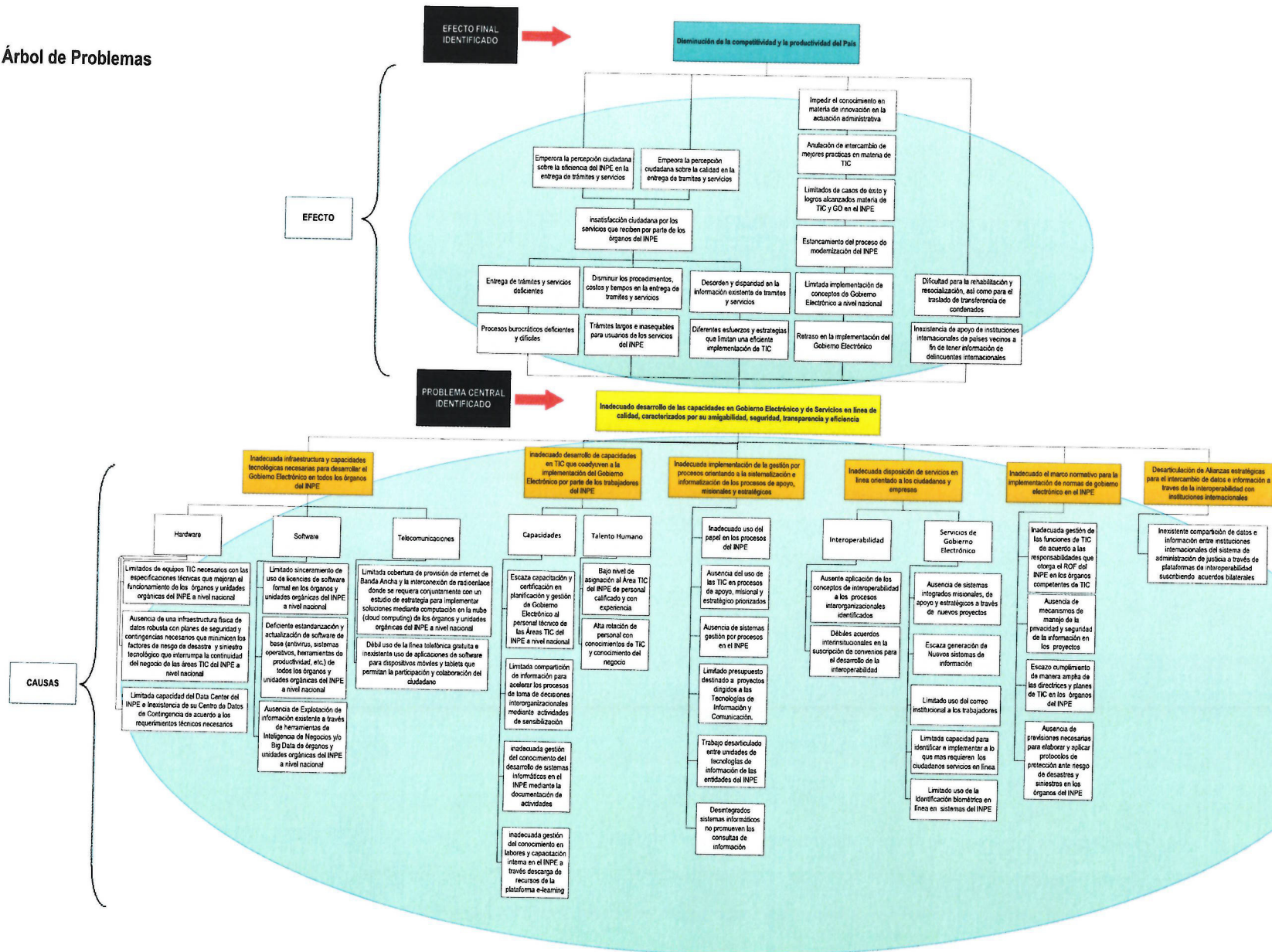


Ilustración 13: Árbol de Problemas

4.5 Árbol de Objetivos

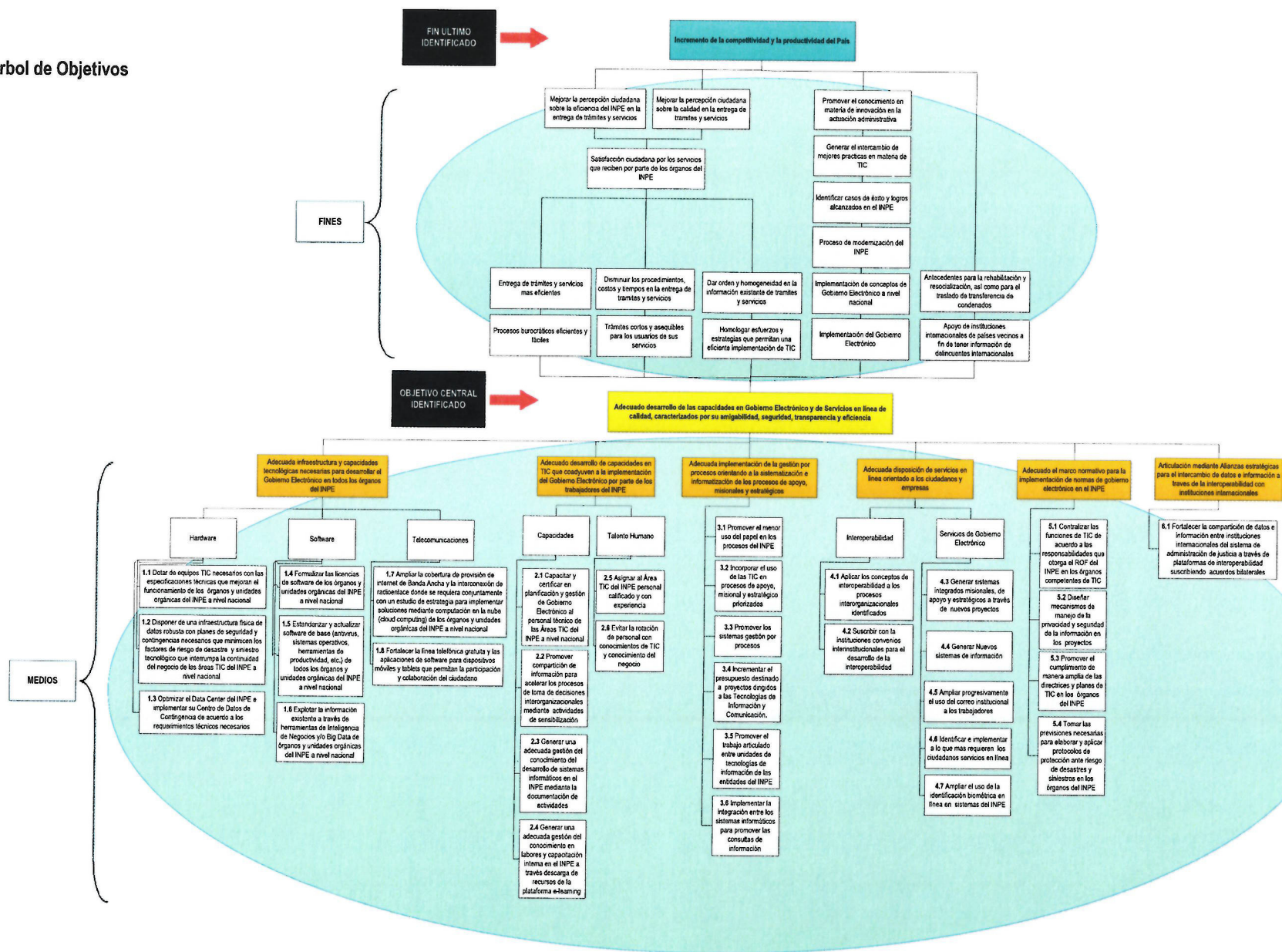


Ilustración 14: Árbol de Objetivos

4.6 Alineamiento del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del INPE

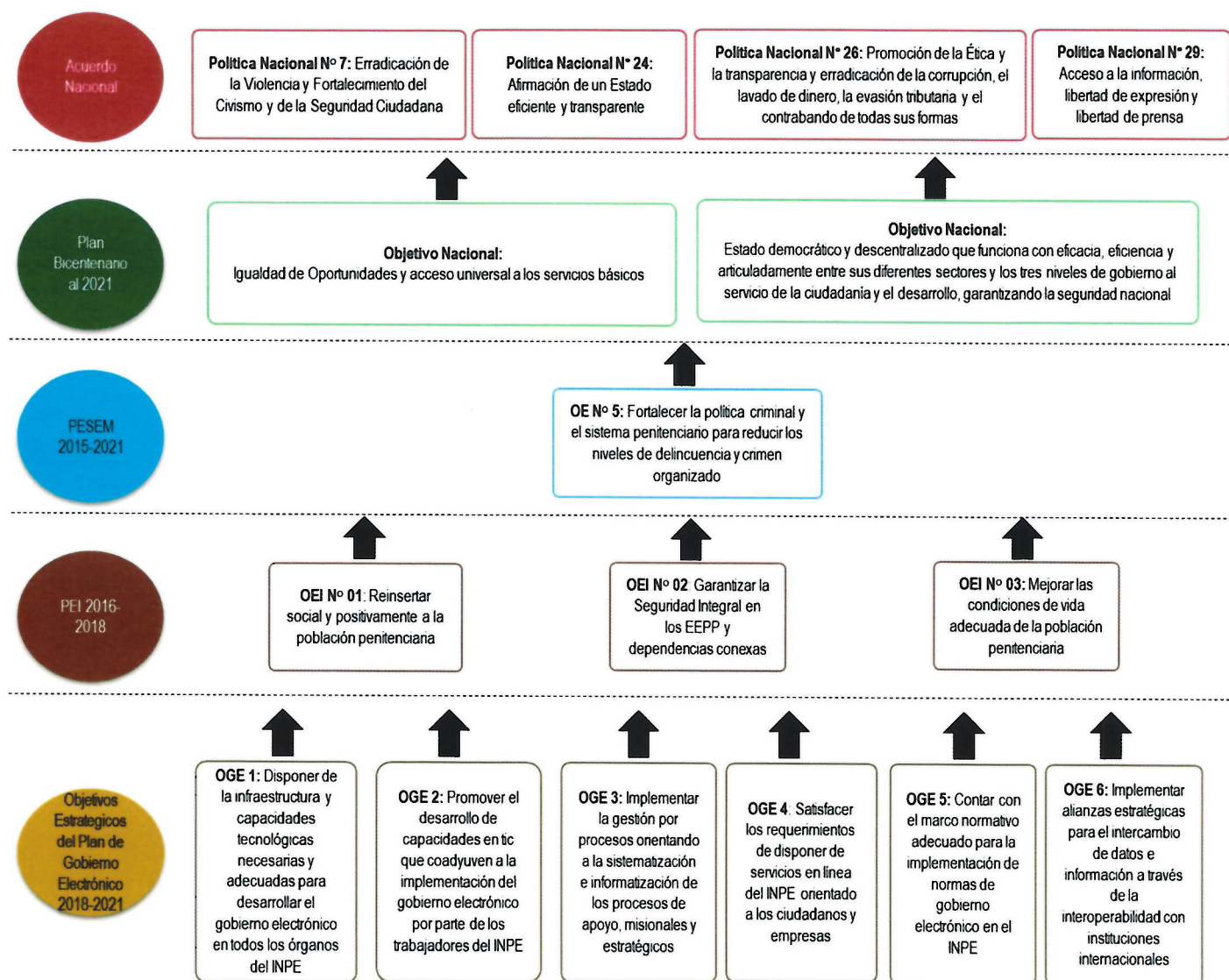
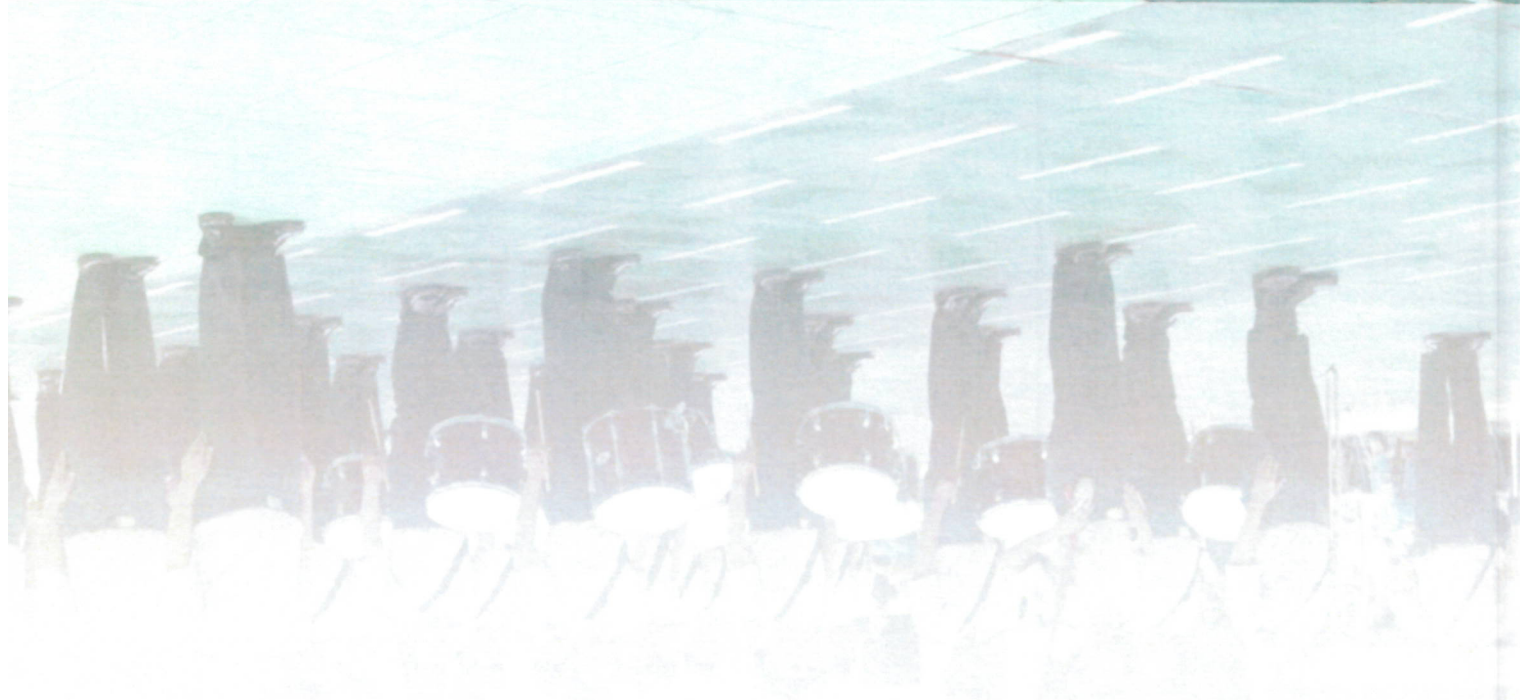


Ilustración 15: Articulación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del INPE





5. Factores Críticos de Éxito²⁷

Las condiciones de éxito o factores críticos de éxito para el Gobierno Electrónico, son las condiciones que alrededor de la estrategia son necesarios e indispensables que se cumplan para lograr el éxito en su desarrollo. Entre ellas tenemos Liderazgo Político; el Gobierno Electrónico debe estar enmarcado dentro de Políticas de Estado, Desarrollo cultural; Alianzas con el Sector Privado, Entidades Internacionales y Sector Académico; Proyectos Emblemáticos, Alto Impacto y Corto Plazo; Reforzamiento de la Institucionalidad; Los Recursos; y contar con un Sector de Telecomunicaciones dinámico.

- **Liderazgo político**, La proyección y visión clara por parte de las autoridades del más alto nivel del INPE, que es el factor más importante para lograr el éxito en el Gobierno Electrónico, garantizará que los funcionarios de los distintos niveles que sigan en línea de autoridad asuman el tema tecnológico como de verdadera importancia en el Proceso de Modernización y Reforma del INPE. Así mismo tendrá efecto multiplicador hacia los funcionarios y trabajadores que usan la tecnología en sus respectivos ámbitos órganos. El líder debe informar a los ciudadanos de los avances logrados de acuerdo a la hoja de ruta que en materia de Gobierno Electrónico viene alcanzando el INPE, también apoyará el proceso de Sensibilización de funcionarios sobre la importancia de las TICs en el otorgamiento de servicios al ciudadano y en el proceso de hacer más transparentes sus gestiones.
- **El Gobierno Electrónico debe estar enmarcado dentro de Políticas de Estado**, El Líder del Gobierno Electrónico debe tener como uno de sus objetivos lograr que el tema tecnológico se convierta en Política de Estado en el marco de la Modernización del Estado, y así dotarle de continuidad ante los cambios que ocurren en la conducción del INPE. Así mismo, la existencia de una unidad encargada de diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las Estrategias de Gobierno Electrónico, garantizará el establecimiento de medidas necesarias para su buena implementación.
- **Procesos y procedimientos optimizados**, Es fundamental en el INPE, disponer de los procesos y procedimientos definidos, con claridad y detalle, de forma que permitan desarrollar los servicios que la ciudadanía demanda y merece, con calidad y eficiencia.
- **Desarrollo cultural**, El desarrollo del Gobierno Electrónico está íntimamente ligado al cambio y desarrollo cultural de las personas e instituciones en torno al conocimiento y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y de los servicios que brindan a través de ellos, el Gobierno Electrónico debe contribuir en el mejoramiento de las capacidades de los trabajadores del INPE y de los usuarios de los servicios que se brinda.
- **Alianzas estratégicas**, Entidades Internacionales y Sector Académico, la participación de estos sectores debe darse desde el diseño de las estrategias y no deben dejar de participar pues son necesarios en lo que son sus fortalezas: la prospectiva, la innovación de la investigación, conocimiento de mejores prácticas, el desarrollo de sistemas y la operación de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- **Proyectos emblemáticos, alto impacto y corto plazo**, Es necesario tener algunos proyectos que en el corto plazo se muestren como algo efectivo en la población, los mismos deben generar credibilidad y sistematización de experiencias; así como efectividad a sus requerimientos.
- **Reforzamiento de la Institucionalidad**, El desarrollo depende primordialmente de las capacidades institucionales con que cuenta el órgano encargado de su administración, a quien debe dotársele de autonomía técnica y de capacidades para relacionarse con todos los sectores de la Administración Pública, el sector privado y los organismos multilaterales, así como ejercer liderazgo en los ámbitos de las oficinas de informática de la Administración Pública.
- **Los recursos**, Contar con recursos humanos (técnicos) capaces para dar el salto hacia el Gobierno Electrónico garantizará primero el desarrollo y luego el mantenimiento de los sistemas orientados hacia el Gobierno Electrónico. Los recursos financieros también son importantes, mediante los medios monetarios

²⁷ La Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 274- 2006-PCM, hace referencia sobre los factores que una estrategia o política de Gobierno Electrónico debe considerar para que tenga éxito.



se obtendrá la infraestructura física, servicios, software y la contratación de los recursos humanos que hagan viable los proyectos a plantearse.

- **Sector de telecomunicaciones**, Dinámico en su condición de elemento habilitador que permite acceder a la información y participar de los avances de la tecnología, de la informática, de la globalización que favorezca la infraestructura y red de telecomunicaciones como elemento básico para garantizar la cobertura de los servicios en distintos ámbitos territoriales en base a la oferta de distintos operadores





6. PLAN DE ACCION PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) es el documento en el que se refleja cual será la estrategia a seguir por el Instituto Nacional Penitenciario en el corto, mediano y largo plazo. Por ello, este plan estratégico se establece con una vigencia de 4 años (2018-2021). El PEGE del Instituto Nacional Penitenciario se ejecutará con una estrategia de gobernabilidad que será coordinada por la Oficina de Sistemas de Información que deberá ser instrumentada para tal fin.

6.1 Visión del Gobierno Electrónico del Instituto Nacional Penitenciario

El desarrollo del Gobierno Electrónico en el Instituto Nacional Penitenciario contribuye a lograr que “en el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente a los intereses del país y sus ciudadanos”.²⁸

6.2 Objetivo General

“Desarrollar las capacidades en Gobierno Electrónico de calidad en el INPE, con enfoque de seguridad, transparencia, eficiencia y amigabilidad”

6.3 Objetivos Estratégicos

OGE1.	Disponer de la infraestructura y capacidades tecnológicas necesarias y adecuadas para desarrollar el Gobierno Electrónico en todos los órganos del INPE
OGE2.	Promover el desarrollo de capacidades en TIC que coadyuven a la implementación del Gobierno Electrónico por parte de los trabajadores del INPE
OGE3.	Implementar la gestión por procesos orientando a la sistematización e informatización de los procesos de apoyo, misionales y estratégicos
OGE4.	Satisfacer los requerimientos de disponer de servicios en línea del INPE orientado a los ciudadanos y empresas
OGE5.	Contar con el marco normativo adecuado para la implementación de normas de gobierno electrónico en el INPE
OGE6.	Implementar alianzas estratégicas para el intercambio de datos e información a través de la interoperabilidad con instituciones internacionales

Tabla 13: Objetivos Estratégicos - PEGE

²⁸ Plan Estratégico Institucional del Instituto Nacional Penitenciario 2016-2018. Junio 2016.



6.4 Objetivos Específicos

Objetivos Estratégicos y Objetivos Específicos	Indicador	Fórmula
OGE1. Disponer de la infraestructura y capacidades tecnológicas necesarias y adecuadas para desarrollar el Gobierno Electrónico en todos los órganos del INPE	Porcentaje órganos del INPE que manifiestan su satisfacción al disponer de infraestructura y capacidades tecnológicas necesarias y adecuadas para el desarrollo del Gobierno Electrónico	$x = \frac{\text{Número de órganos del INPE satisfechos}}{\text{Total de órganos del INPE}} \times 100$
1.1 Dotar de equipos TIC necesarios con las especificaciones técnicas que mejoran el funcionamiento de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional	Porcentaje de órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional que disponen de equipos TIC necesarios con las especificaciones técnicas que mejoran su funcionamiento	$x = \frac{\text{Número de órganos del INPE que disponen de equipos TIC Activos y con las especificaciones técnicas requeridas}}{\text{Total de órganos y unidades orgánicas del INPE}} \times 100$
1.2 Disponer de una infraestructura física de datos robusta con planes de seguridad y contingencias necesarios que minimicen los factores de riesgo de desastre y siniestro tecnológico que interrumpa la continuidad del negocio de las áreas TIC del INPE a nivel nacional	Porcentaje de las áreas TIC del INPE a nivel nacional que disponen de una infraestructura de datos robusta con planes de seguridad y contingencias necesarios	$x = \frac{\text{Número de áreas TIC del INPE que disponen de una infraestructura de datos robusta}}{\text{Total de áreas TIC del INPE}} \times 100$
1.3 Optimizar el Data Center del INPE e implementar su Centro de Datos de Contingencia de acuerdo a los requerimientos técnicos necesarios	Número Servidores implementados al Data Center del INPE y a su centro de Datos de Contingencia de acuerdo a los requerimientos técnicos necesarios	$x = \text{Número de servidores del Data Center y de su Centro de Datos de contingencia implementados}$
1.4 Formalizar las licencias de software de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional	Porcentaje de órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional tienen el derecho de uso de licencia de software formal	$x = \frac{\text{Número de órganos y unidades orgánicas del INPE que tienen derecho de uso de licencia de software formal}}{\text{Total de órganos y unidades orgánicas del INPE}} \times 100$
1.5 Estandarizar y actualizar software de base (antivirus, sistemas operativos, herramientas de productividad, etc.) de todos los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional	Porcentaje de todos los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional tienen software de base estandarizado y actualizado	$x = \frac{\text{Número de órganos y unidades orgánicas del INPE que tienen software de base estandarizado y actualizado}}{\text{Total de órganos y unidades orgánicas del INPE}} \times 100$
1.6 Explotar la información existente a través de herramientas de Inteligencia de Negocios y/o Big Data de órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional	Número de órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional que han implementado herramientas de inteligencia de negocios y/o Big Data para la explotación de la información	$x = \frac{\text{Número de órganos y unidades orgánicas del INPE que han implementado herramientas de inteligencia de negocios o Big Data para explotar información}}{\text{Total de órganos y unidades orgánicas del INPE}} \times 100$



Objetivos Estratégicos y Objetivos Específicos	Indicador	Fórmula
1.7 Ampliar la cobertura de provisión de internet de Banda Ancha y la interconexión de radioenlace donde se requiera conjuntamente con un estudio de estrategia para implementar soluciones mediante computación en la nube (cloud computing) de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional	Porcentaje de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional que disponen de internet de Banda Ancha y/o la interconexión de radioenlace donde se requiera conjuntamente con un estudio de estrategia para implementar soluciones mediante computación en la nube (cloud computing)	$x = \frac{\text{Número de órganos y unidades orgánicas del INPE que disponen de internet de Banda Ancha o Radio enlace y cuentan con estrategia de Cloud Computing}}{\text{Total de órganos y unidades orgánicas del INPE}} \times 100$
1.8 Fortalecer la línea telefónica gratuita y las aplicaciones de software para dispositivos móviles y tablets que permitan la participación y colaboración del ciudadano	Numero de participación y colaboración del ciudadano a través de la línea telefónica y las aplicaciones de software para dispositivos móviles y tablets	$x = \text{Número de servicios brindados al ciudadano a través de dispositivos móviles y tablets}$

OGE2.	Promover el desarrollo de capacidades en TIC que coadyuven a la implementación del Gobierno Electrónico por parte de los trabajadores del INPE	Porcentaje trabajadores del INPE que han desarrollado capacidades en TIC que coadyuven a la implementación de Gobierno Electrónico	$x = \frac{\text{Número de trabajadores del INPE que han desarrollado capacidades en TIC}}{\text{Total de trabajadores del INPE}} \times 100$
2.1	Capacitar y certificar en planificación y gestión de Gobierno Electrónico al personal técnico de las Áreas TIC del INPE a nivel nacional	Numero de personal técnico de las Áreas TIC del INPE a nivel nacional capacitado y certificado para la planificación y gestión de Gobierno Electrónico	$x = \text{Número de personal técnico del área TIC del INPE capacitado y certificado en planificación y gestión de Gobierno Electrónico}$
2.2	Promover compartición de información para acelerar los procesos de toma de decisiones interorganizacionales mediante actividades de sensibilización	Número de actividades de sensibilización para la compartición de información que aceleren los procesos de toma de decisiones interorganizacionales	$x = \text{Número de actividades de sensibilización para compartir información en el INPE}$
2.3	Generar una adecuada gestión del conocimiento del desarrollo de sistemas informáticos en el INPE mediante la documentación de actividades	Número de actividades de desarrollo de sistemas informáticos que han sido documentadas para una adecuada gestión del conocimiento en el INPE	$x = \text{Número de actividades de desarrollo de sistemas que han sido documentadas}$



Objetivos Estratégicos y Objetivos Específicos	Indicador	Fórmula
2.4 Generar una adecuada gestión del conocimiento en labores y capacitación interna en el INPE a través descarga de recursos de la plataforma e-learning	Numero de descarga de recursos de la plataforma e-learning en las labores y capacitación interna en el INPE	$x = \text{Número de descargas de recursos de la plataforma elearning en las labores y capacitación interna del INPE en el año}$
2.5 Asignar al Área TIC del INPE personal calificado y con experiencia	Numero de personal calificado y con experiencia asignado a los equipos de trabajo de las Áreas TIC	$x = \text{Número de personal calificado y con experiencia asignados a las áreas TIC del INPE en el año}$
2.6 Evitar la rotación de personal con conocimientos de TIC y conocimiento del negocio	Porcentaje de personal con conocimientos de TIC y conocimiento del negocio que se vinculan y que por alguna causal salen del INPE	$x = \frac{\text{Número de personal de TIC desvinculado de las Áreas TIC del INPE en el año}}{\text{Total de personal de las áreas TIC del INPE en el año}} \times 100$
OGE3. Implementar la gestión por procesos orientando a la sistematización e informatización de los procesos de apoyo, misionales y estratégicos	Porcentaje procesos de apoyo, misionales y estratégicos sistematizados e informatizados	$x = \frac{\text{Número de procesos de apoyo, misionales y estratégicos sistematizados e informatizados}}{\text{Total de procesos de apoyo, misionales y estratégicos del INPE}} \times 100$
3.1 Promover el menor uso del papel en los procesos del INPE	Numero de procesos del INPE rediseñados	$x = \text{Número de procesos del INPE rediseñados}$
3.2 Incorporar el uso de las TIC en procesos de apoyo, misional y estratégico priorizados	Numero de procesos de apoyo, misional y estratégico priorizados por la alta dirección que han incorporado el uso de las TIC	$x = \text{Número de procesos de apoyo, misional y estratégico priorizados y que han incorporado el uso de las TIC}$
3.3 Promover los sistemas gestión por procesos	Numero de gestión por procesos implantados	$x = \text{Número de procesos implantados en el INPE}$
3.4 Incrementar el presupuesto destinado a proyectos dirigidos a las Tecnologías de Información y Comunicación.	Porcentaje proyectos dirigidos a las Tecnologías de Información y Comunicación. con presupuesto aprobado	$x = \frac{\text{Número de proyectos de TI que cuenta con presupuesto aprobado}}{\text{Total de proyectos de TI en el INPE}} \times 100$
3.5 Promover el trabajo articulado entre unidades de tecnologías de información de las entidades del INPE	Número de unidades de tecnologías de información de las entidades del INPE trabajan articuladamente	$x = \text{Número de áreas de TI del INPE que realiza un trabajo coordinado con la OSI de la Sede Central}$
3.6 Implementar la integración entre los sistemas informáticos para promover las consultas de información	Número de consultas de información en el marco de integración de los sistemas informáticos	$x = \text{Número de consultas de información realizadas en sistemas integrados}$



Objetivos Estratégicos y Objetivos Específicos		Indicador	Fórmula
OGE4.	Satisfacer los requerimientos de disponer de servicios en línea del INPE orientado a los ciudadanos y empresas	Porcentaje ciudadanos y empresas que recibieron atención a través de servicios en línea del INPE	$x = \frac{\text{Número de atenciones en línea}}{\text{Total de atenciones en el INPE}} \times 100$
4.1	Aplicar los conceptos de interoperabilidad a los procesos interorganizacionales identificados	Numero de procesos interorganizacionales identificados aplican los conceptos de interoperabilidad	$x = \text{Número de procesos interorganizacionales identificados}$
4.2	Suscribir con las instituciones convenios interinstitucionales para el desarrollo de la interoperabilidad	Numero de convenios interinstitucionales para el desarrollo de la interoperabilidad suscritos con las instituciones	$x = \text{Número de convenios de interoperabilidad suscritos con otras instituciones}$
4.3	Generar sistemas integrados misionales, de apoyo y estratégicos a través de nuevos proyectos	Número de nuevos proyectos que generan sistemas integrados misionales, de apoyo y estratégico	$x = \text{Número de nuevos proyectos de sistemas integrados en el INPE}$
4.4	Generar nuevos sistemas de información	Numero de sistemas de información nuevos	$x = \text{Número de nuevos sistemas de información}$
4.5	Ampliar progresivamente el uso del correo institucional a los trabajadores	Porcentaje de trabajadores que hacen uso del correo institucional	$x = \frac{\text{Número de trabajos que usan el correo electrónico}}{\text{Total de trabajadores en el INPE}} \times 100$
4.6	Identificar e implementar lo que más requieren los ciudadanos en servicios en línea	Numero de servicios en línea implementados para atender a los ciudadanos	$x = \text{Número de servicios en línea implementados}$
4.7	Ampliar el uso de la identificación biométrica en línea en sistemas del INPE	Numero de sistemas del INPE que hacen uso de la identificación biométrica	$x = \text{Número de sistemas del INPE que hacen uso de identificación biométrica}$
OGE5.	Contar con el marco normativo adecuado para la implementación de normas de gobierno electrónico en el INPE	Porcentaje normas de gobierno electrónico implementadas en el INPE	$x = \frac{\text{Número de normas de gobierno electrónico implementada en el INPE}}{\text{Total de normas de Gobierno Electrónico}} \times 100$
5.1	Centralizar las funciones de TIC de acuerdo a las responsabilidades que otorga el ROF del INPE en los órganos competentes de TIC	Numero órganos competentes de TIC que coordinan el uso de las TIC con los otros órganos del INPE	$x = \text{Número de proyectos de TI monitoreados por el ente rector de Sistemas de Información del INPE}$
5.2	Diseñar mecanismos de manejo de la privacidad y seguridad de la información en los proyectos	Numero proyectos que implementaron mecanismos de manejo de la privacidad y seguridad de la información en el INPE	$x = \text{Número de proyectos de sistemas que implementaron mecanismos de privacidad y seguridad de la información}$



Objetivos Estratégicos y Objetivos Específicos		Indicador	Fórmula
5.3	Promover el cumplimiento de manera amplia de las directrices y planes de TIC en los órganos del INPE	Numero órganos del INPE que cumplen de manera amplia las directrices y planes TIC	$x = \text{Número de órganos del INPE que cumplen de manera amplia las directrices y planes de TI}$
5.4	Tomar las previsiones necesarias para elaborar y aplicar protocolos de protección ante riesgo de desastres y siniestros en los órganos del INPE	Numero órganos del INPE que toman las previsiones elaborando y aplicando protocolos orientados a la protección de datos e información riesgo de desastre y siniestros	$x = \text{Número de órganos del INPE que están en el Plan de continuidad del negocio}$
OGE6.	Implementar alianzas estratégicas para el intercambio de datos e información a través de la interoperabilidad con instituciones internacionales	Número instituciones internacionales con los que se ha establecido intercambio de datos e información a través de la interoperabilidad en el Marco de alianzas estratégicas	$x = \text{Número de instituciones internacionales con las que el INPE interopera intercambiando datos e información}$
6.1	Fortalecer la compartición de datos e información entre instituciones internacionales del sistema de administración de justicia a través de plataformas de interoperabilidad suscribiendo acuerdos bilaterales	Numero de acuerdos bilaterales suscritos para compartir datos e información	$x = \text{Número de acuerdos bilaterales suscritos para el intercambio de datos e información}$

Tabla 14: Objetivos Específicos - PEGE

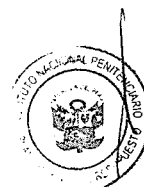




7. MATRIZ DEL PLAN DE ACCION PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

7.1 Matriz del Plan de Acción

En la Matriz del Plan de Acción de Gobierno Electrónico a seguir por el Instituto Nacional Penitenciario en el corto, mediano y largo plazo, se presentan el objetivo estratégico general, el objetivo estratégico específico, las Acciones de Gobierno Electrónico, y sus respectivos Indicadores, Metas y Responsables, para un período de 4 años (2018-2021).



Objetivo Estratégico Gobierno Electrónico 1

Disponer de la infraestructura y capacidades tecnológicas necesarias y adecuadas para desarrollar el gobierno electrónico en todos los órganos del INPE

Objetivo específico 1.1

Dotar de equipos tic necesarios con las especificaciones técnicas que mejoran el funcionamiento de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional.

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
1.1.1 Implementar RED LAN con cableado estructurado de datos en los establecimientos penitenciarios y Oficinas Regionales para mejorar la disponibilidad y confidencialidad en la comunicación de voz, datos y video que se procesa y trasmite en el INPE	Número de Establecimientos Penitenciarios y Oficinas Regionales que disponen de RED LAN con cableado estructurado	69 Establecimientos Penitenciarios y 8 Oficinas Regionales disponen de RED LAN con cableado estructurado actualizado al año 2019	Oficina de Sistemas de Información
1.1.2 Implementar de equipos tecnológicos de los Módulos (Macro Procesos de Registro, Tratamiento, Seguridad Penitenciaria y Medio Libre) del Sistema Integrado Penitenciario para los Oficinas Regionales y sus Establecimientos Penitenciarios	Número de Oficinas Regionales y Establecimientos Penitenciarios que disponen de equipos tecnológicos de los Módulos (Macro Procesos de Registro, Tratamiento, Seguridad Penitenciaria y Medio Libre) del Sistema Integrado Penitenciario	8 Oficinas Regionales y 69 Establecimientos Penitenciarios disponen de equipos tecnológicos en los módulos (Macro Procesos de Registro, Tratamiento, Seguridad Penitenciaria y Medio Libre) del sistema Integrado Penitenciario al año 2019	Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Logística
1.1.3 Programar y ejecutar el presupuesto de renovación tecnológica de los equipos TIC, en el INPE, por obsolescencia una vez cumplido el ciclo de vida útil.	Número de presupuesto institucional programado y ejecutado para la renovación tecnológica por obsolescencia de equipos TIC en el INPE	Un presupuesto institucional para renovación tecnológica de equipos TIC por obsolescencia programado en el INPE al año 2019	Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Logística
1.1.4 Estandarizar el tipo de hardware básico a usar en el INPE considerando las funciones y operatividad de las mismas.	Número de Establecimientos Penitenciarios y Oficinas Regionales con Hardware básico estandarizado	69 Establecimientos Penitenciarios y 8 Oficinas Regionales con Hardware básico estandarizado al año 2018	Oficina de Sistemas de Información, Unidad de Logística
1.1.5 Dotar a los Establecimientos Penitenciarios a Nivel Nacional con equipos informáticos (computadoras, impresoras, escáneres, ups, Switch etc.), de captura de datos, lectores de huella dactilar y otros que coadyuven a mejorar el servicio penitenciario.	Número de Establecimientos Penitenciarios que cuentan con equipos informáticos, equipos de captura de datos y lectores de huella dactilar	69 Establecimientos Penitenciarios cuentan con los Equipos informáticos, Equipos de captura de datos y lectores de huella dactilar al año 2018	Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Logística
1.1.6 Implementar los enlaces de videoconferencia, para las audiencias virtuales en los Establecimientos Penitenciarios	Número de Establecimientos Penitenciarios cuentan con el servicio de Videoconferencia para las audiencias virtuales	69 Establecimientos Penitenciarios cuentan con los servicios de videoconferencia a nivel nacional al año 2019	Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Logística

Objetivo específico 1.2

Disponer de una infraestructura física de datos robusta con planes de seguridad y contingencias necesarias que minimicen los factores de riesgo de desastre y siniestra tecnológico que interrumpa la continuidad del negocio de las áreas tic del INPE a nivel nacional.

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
1.2.1 Implementar la Norma Técnica Peruana ISO/ IEC 27001 2014 (I, II y III Etapa)	Número de procedimientos de Seguridad implementados en el INPE	Un procedimiento de seguridad implementado al año 2018	Oficina de Sistemas de Información
1.2.2 Implementar metodologías de Gobierno de TI en el INPE (I, II Etapa)	Número de Procesos COBIT, ITIL implementados en el INPE	Un Proceso COBIT, ITIL (Etapa I, II) implementados al año 2019	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 1.3

Optimizar el data center del INPE e implementar su centro de datos de contingencia de acuerdo a los requerimientos técnicos necesarios

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
1.3.1 Implementar Centros de Datos en los Establecimientos Penitenciarios y Oficinas Regionales	Número de Centros de Datos implementados en los Establecimientos Penitenciarios y Oficinas Regionales del INPE implementados y certificados	69 Centros de Datos de los Establecimientos Penitenciarios y 8 en Oficinas Regionales del INPE implementados y certificados al año 2019	Oficina de Sistemas de Información
1.3.2 Fortalecer el Centro de Datos de la Sede Central del INPE considerando sus necesidades de recursos (Memoria, procesadores y almacenamiento), planes de seguridad y contingencias.	Número de Centro de Datos de la Sede Central del INPE certificado	Un Centro de Datos de la sede Central del INPE potenciado y certificado al año 2019	Oficina de Sistemas de Información
1.3.3 Implementar el Centro de Datos de contingencia del INPE	Número de Centros de Datos de contingencia del INPE certificado	Un Centro de Datos de contingencia del INPE certificado al año 2019	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 1.4

Formalizar las licencias de software de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
1.4.1 Establecer y ejecutar una estrategia para sincerar el estado de licenciamiento de software	Número de software licenciado en el INPE	10 software Licenciado en el INPE al año 2018	Oficina de Sistemas de Información



Objetivo específico 1.5

Estandarizar y actualizar software de base (antivirus, sistemas operativos, herramientas de productividad, etc.) de todos los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
1.5.1 Conocer el estado situacional del software de base en el INPE	Número de Informes del estado situacional del software de base en el INPE	Un Informe sobre el estado situacional del software de base en el INPE al año 2018	Oficina de Sistemas de Información
1.5.2 Establecer y ejecutar una estrategia para estandarizar y disponer de software de base debidamente actualizado en el INPE	Número de Estrategias para estandarizar y actualizar software de base ejecutado en el INPE	Una Estrategia para estandarizar el Software de base del INPE acorde al desarrollo tecnológico al año 2018	Oficina de Sistemas de Información
1.5.3 Estandarizar el tipo de software base a usar en todos los órganos del INPE, considerando las funciones y operatividad de las mismas	Número de software de base estandarizado y actualizado en el INPE.	10 software de base Estandarizado y Actualizado en el INPE, al año 2019	Oficina de Sistemas de Información, Oficina General de Administración

Objetivo específico 1.6

Explotar la información existente a través de herramientas de inteligencia de negocios y/o big data de órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
1.6.1 Implementar herramientas o soluciones de Inteligencia de negocios (BI) y/o Big Data	Número de Herramientas de Inteligencia de negocios implementada en el INPE	Una herramienta de Inteligencia de negocios implementada al año 2019	Oficina de Sistemas de Información
	Número de Soluciones de Big Data implementada en el INPE	Una Solución de Big Data implementado al año 2019	Oficina de Sistemas de Información



Objetivo específico 1.7

Ampliar la cobertura de provisión de internet de banda ancha y la interconexión de radioenlace donde se requiera conjuntamente con un estudio de estrategia para implementar soluciones mediante computación en la nube (cloud computing) de los órganos y unidades orgánicas del INPE a nivel nacional

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
1.7.1 Implementar un sistema de interconexión de voz, data y video en el ámbito nacional del INPE mediante Servicio VPN	Número de Establecimientos Penitenciarios y Oficinas Regionales cuentan con servicio VPN	69 Establecimientos Penitenciarios y 8 Oficinas Regionales cuentan con servicio VPN al año 2020	Oficina de Sistemas de Información
1.7.2 Implementar equipos y tecnología para el servicio de voz IP en las sedes del ámbito nacional del INPE	Número de Establecimientos Penitenciarios y Oficinas Regionales del INPE dispone de telefonía IP	69 Establecimientos Penitenciarios y 8 Oficinas Regionales disponen de Servicio de Telefonía IP en el INPE al año 2020	Oficina de Sistemas de Información
1.7.3 Mejorar la provisión de internet en el INPE	Número de Contratos de provisión de Internet de Banda Ancha en el INPE	Un contrato de Internet de Banda Ancha implementado en el INPE al año 2020	Oficina de Sistemas de Información, Planeamiento y Presupuesto
1.7.4 Interconectar la Sede Central del INPE con los Establecimientos Penitenciarios y las Oficinas Regionales	Número de Establecimientos Penitenciarios y Oficinas Regionales interconectados con la Sede Central	69 Establecimientos Penitenciarios y 8 Oficinas Regionales interconectadas con la Sede Central al año 2020	Oficina de Sistemas de Información, Oficina General de Administración.
1.7.5 Interconectar las Oficinas Regionales con los Establecimientos Penitenciarios del INPE	Número de Oficinas Regionales interconectados con los Establecimientos Penitenciarios del INPE de su jurisdicción	8 Oficinas Regionales interconectados con los Establecimientos Penitenciarios del INPE de su jurisdicción al año 2019	Oficina de Sistemas de Información, Planeamiento y Presupuesto, Oficina General de Administración.
1.7.6 Identificar e implementar servicios de Gobierno Electrónico soportados en formato Cloud (Computación en la Nube).	Número de servicios de Gobierno Electrónico del INPE soportados en formato Cloud	Un Servicios de Gobierno Electrónico soportados en formato Cloud, al año 2019	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 1.8

Fortalecer la línea telefónica gratuita y las aplicaciones de software para dispositivos móviles y tablets que permitan la participación y colaboración del ciudadano

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
1.8.1 Fortalecer la participación y colaboración ciudadana a través de las líneas telefónicas gratuitas y aplicaciones móviles	Número de Servicios de línea gratuita incorporando APPs de interacción a través de teléfonos móviles inteligentes	Un Servicio de la línea gratuita incorporando APPs en teléfonos móviles al año 2019	Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Asuntos Internos

Objetivo Estratégico Gobierno Electrónico 2**Promover el desarrollo de capacidades en tic que coadyuven a la implementación del gobierno electrónico por parte de los trabajadores del INPE****Objetivo específico 2.1**

Capacitar y certificar en planificación y gestión de gobierno electrónico al personal técnico de las áreas tic del INPE a nivel nacional

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
2.1.1 Ejecutar campañas de difusión, educación y capacitación, del gobierno electrónico orientadas a los servidores del INPE	Número de Campañas de difusión, educación y capacitación de gobierno electrónico ejecutadas	4 campañas realizadas de acuerdo a planificación anual de cada año fiscal	Oficina de Sistemas de Información y Prensa e Imagen Institucional
2.1.2 Incorporar al Centro Nacional de Estudios Criminológicos Penitenciarios en las actividades de formación en Gobierno Electrónico	Número de estructuras curriculares del Centro Nacional de Estudios Criminológicos Penitenciarios contiene el curso de Gobierno Electrónico	Una estructura curricular del Centro Nacional de Estudios Criminológicos Penitenciarios capacita en Gobierno Electrónico al año 2019	Secretaría General, Oficina de Sistemas de Información y Prensa e Imagen Institucional, CENECP
2.1.3 Diseñar e implementar un plan de especialización en gobierno electrónico para el INPE, tanto para personal de negocios, como para personal de TIC.	Número de Planes de especialización en gobierno electrónico para el INPE implementado, tanto para personal de negocios, como para personal de TIC.	Un Plan de especialización en gobierno electrónico para el INPE diseñado y en ejecución al año 2019	Oficina de Sistemas de Información y Unidad de Recursos Humanos
2.1.4 Establecer convenios con instituciones que otorgan certificaciones de alto nivel en temas de Seguridad, Base de datos, auditoría, gobierno de TI, etc. para certificar a especialistas del INPE	Número de convenios con instituciones que otorgan certificaciones de alto nivel en temas de Seguridad, Base de datos, auditoría, gobierno de TI, etc. a especialistas del INPE que vienen ejecutándose.	Un Convenio de instituciones que otorgan certificaciones de alto nivel en temas de seguridad, Base de Datos, auditoría, Gobierno de TI, suscritos con el INPE al año 2019	Secretaría General y Oficina de Sistemas de Información
2.1.5 Órgano rector de Informática del INPE desarrolla campañas de alfabetización digital a través de canales en línea, talleres, kioscos digitales.	Número de campañas de alfabetización digital desarrolladas por Órgano rector de Informática del INPE (OSI)	4 campañas de alfabetización digital a través de canales en línea, talleres y kioscos digitales realizadas de acuerdo a la planificación anual de cada año fiscal	Oficina de Sistemas de Información
2.1.6 Campañas de alfabetización digital a través de Redes sociales.	Número de campañas de alfabetización digital a través de las redes sociales del INPE	4 campañas de alfabetización digital a través de las redes sociales realizadas de acuerdo a la planificación anual de cada año fiscal	Prensa e Imagen Institucional del INPE
2.1.7 Capacitar y especializar al personal de las unidades operativas, administrativas del Centro Nacional de Estudios Criminológicos Penitenciarios del INPE en tecnologías de la información y comunicaciones	Número de personas de las unidades operativas, administrativas del Centro Nacional de Estudios Criminológicos Penitenciarios (CENECP) capacitadas y especializadas en TIC.	30 personas de las unidades operativas, administrativas y Centro Nacional de Estudios Criminológicos Penitenciarios capacitadas en TIC al año 2019	Oficina de Sistemas de Información y Unidad de Recursos Humanos, CENECP

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
2.1.8 Capacitar y certificar en Dirección de Proyectos bajo las mejores prácticas, herramientas y estándares internacionales	Número de personas certificadas en Dirección de Proyectos bajo las mejores prácticas, herramientas y estándares internacionales al final del año	6 personas certificadas en Dirección de Proyectos bajo las mejores prácticas, herramientas y estándares internacionales cada año de vigencia del PEGE	Oficina de Sistemas de Información y Unidad de Recursos Humanos
2.1.9 Capacitar y certificar en Sistemas de Gestión de la Calidad	Número de personas certificadas en Sistemas de Gestión de la Calidad al final del año	6 personas certificadas en sistemas de Gestión de la calidad cada año de vigencia del PEGE	Unidad de Organización y Métodos y Unidad de Recursos Humanos
2.1.10 Capacitar y certificar en auditoria de procesos	Número de personas certificadas en auditoria de procesos al final del año	6 personas certificadas en auditoria de procesos cada año de vigencia del PEGE	Unidad de Organización y Métodos y Unidad de Recursos Humanos
2.1.11 Formar a los coordinadores de procesos en cada unidad orgánica	Número de personas formadas como coordinador de procesos de su unidad orgánica al final del año	2 personas certificadas en auditoria de procesos cada año de vigencia del PEGE	Unidad de Organización y Métodos y Unidad de Recursos Humanos

Objetivo específico 2.2

Promover compartición de información para acelerar los procesos de toma de decisiones interorganizacionales mediante actividades de sensibilización

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
2.2.1 Establecer campañas de sensibilización dirigido a funcionarios y trabajadores del INPE sobre los beneficios de la compartición de la Información (Conceptos de Interoperabilidad)	Número de funcionarios y trabajadores del INPE que participaron en las actividades de sensibilización (Charlas, seminarios, folletos) sobre los beneficios de compartir información.	30 funcionarios y trabajadores participaron en las actividades de sensibilización ejecutadas al año 2019	Oficina de Sistemas de Información y Prensa e Imagen Institucional

Objetivo específico 2.3

Generar una adecuada gestión del conocimiento del desarrollo de sistemas informáticos en el INPE mediante la documentación de actividades

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
2.3.1 Formular y aprobar una directiva institucional en el INPE para la documentación de sistemas	Número de Directivas en el INPE que institucionaliza la documentación de sistemas.	Una Directiva aprobada al año 2018	Oficina de Sistemas de Información

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
2.3.2 Realizar reuniones de sensibilización al personal de TIC sobre gestión del conocimiento y la documentación de actividades en el desarrollo de sistemas.	Número del personal TIC del INPE que participaron en reuniones de sensibilización sobre gestión del conocimiento y la documentación de actividades en el desarrollo de sistemas.	20 personas de TIC del INPE participaron en reuniones de sensibilización sobre gestión del conocimiento y la documentación de actividades en el desarrollo de sistemas. Ejecutadas al año 2019	Oficina de Sistemas de Información
2.3.3 Definir e implementar dentro de la estructura orgánica en la Oficina de Sistemas de Información del INPE un responsable para dirigir, supervisar y controlar las actividades de Gestión del Conocimiento	Número de actividades de gestión del conocimiento dirigidas, supervisadas y controladas por la Oficina de Sistemas de Información del INPE	4 actividades de Gestión del Conocimiento de la Oficina de Sistemas de Información del INPE dirigidas, supervisadas y controladas al año 2019	Oficina de Sistemas de Información
2.3.4 Preparar la documentación básica y los repositorios necesarios sobre lo definido como Gestión del Conocimiento del INPE	Número de repositorios necesarios para la Gestión del conocimiento implementados	Un repositorio necesario para la Gestión del conocimiento implementados al año 2020	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 2.4

Generar una adecuada gestión del conocimiento en labores y capacitación interna en el INPE a través descarga de recursos de la plataforma e-learning

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
2.4.1 Dotar de plataformas e-learning al INPE para labores de capacitación interna y en favor de la colectividad que permita la gestión del conocimiento en la Institución	Número de módulos de la Plataforma e-learning del INPE implementada para la capacitación interna y en favor de la colectividad	Un módulo de la Plataforma e-learning del INPE implementado al año 2018	Oficina de Sistemas de Información y Unidad de Recursos Humanos

Objetivo específico 2.5

Asignar al área TIC del INPE personal calificado y con experiencia

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
2.5.1 Asignar personal calificado y con experiencia en TIC a los equipos de trabajo del área de TIC del INPE	Número de personal calificado y con experiencia en TIC asignado al área TIC del INPE	30 personas contratadas son calificadas y con experiencia en TIC al año 2019	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 2.6

Evitar la rotación de personal con conocimientos de tic y conocimiento del negocio

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
2.6.1 Identificar las causas que originan la rotación de personal con conocimientos de TIC y del negocio en el INPE	Número de Estudios Técnicos sobre las causas que dan origen a la rotación de personal con conocimientos de TIC y del negocio.	Un Informe de causas de rotación presentado, al año 2018	Oficina de Sistemas de Información
2.6.2 Adoptar acciones que conlleven a la eliminación de las causas que propician la rotación de personal con conocimientos de TIC y negocio y garanticen su continuidad	Número de documento de gestión con la Dirección de Recursos Humanos	Un Documento de gestión actualizado al año 2018	Oficina de Sistemas de Información, Unidad de Recursos Humanos y Gabinete de Asesores



Objetivo Estratégico Gobierno Electrónico 3**Implementar la gestión por procesos orientando a la sistematización e informatización de los procesos de apoyo, misionales y estratégicos****Objetivo específico 3.1**

Promover el menor uso del papel en los procesos del INPE

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
3.1.1 Validar los Procesos del INPE	Número de procesos del INPE validados	67 procesos del nivel 1 del INPE validados al año 2018	Unidad de Organización y Métodos
3.1.2 Mapear y rediseñar los procesos misionales con enfoque orientado a su automatización.	Número de procesos misionales mapeados y rediseñados para automatización.	31 procesos misionales mapeados y rediseñado al año 2018	Secretaría General del INPE y Unidad de Organización y Métodos
3.1.3 Promover el rediseño y automatización de los procesos para una gestión mediante dispositivos electrónicos como Smartphone, Tablets, Laptops, entre otros.	Número de Metodologías del rediseño y automatización de los procesos para una gestión mediante dispositivos móviles	Una Metodología del rediseño y automatización de los procesos para una gestión mediante dispositivos móviles definida al año 2019	Secretaría General del INPE y Oficina de Sistemas de Información
3.1.4 Revisar los registros exigidos y creados por normativas y los creados por necesidades operativas, con el fin de racionalizarlos, reducir inconsistencias y duplicidades, que hagan perder confiabilidad en la calidad del dato.	Número de Modelos de datos de interoperabilidad y el modelo de datos de la entidad	Un Modelo de datos a disposición al año 2019	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 3.2

Incorporar el uso de las TIC en procesos de apoyo, misional y estratégico priorizados

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
3.2.1 Realizar un análisis estadístico (de uso) que permita identificar los servicios más solicitados por los ciudadanos al INPE	Número de servicios más solicitados por los ciudadanos al INPE identificados	9 servicios más solicitados por los ciudadanos identificados y validados al año 2018	Secretaría General
3.2.2 Diseñar la mejora y automatización de procesos que atienden los servicios, priorizando los más requeridos por los ciudadanos.	Número de Estudios técnicos de la mejora y automatización de los procesos priorizando los más requeridos por los ciudadanos	Un Estudio técnico de la mejora y automatización de los procesos priorizando los más requeridos por los ciudadanos, concluido al año 2019	Secretaría General, Oficina de Sistemas de Información

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
3.2.3 Implementar la automatización de los procesos priorizados en el INPE	Número de procesos priorizados mejorados y automatizados del INPE	9 procesos priorizados que han sido mejorados y automatizados al año 2020	Secretaría General y Oficina de Planeamiento y Presupuesto
3.2.4 Implementar un sistema de gestión de calidad en los macroprocesos claves del INPE	Número de macroprocesos claves del INPE que disponen de un sistema de gestión de calidad implementado	10 macroprocesos claves del INPE que disponen de un sistema de gestión de la calidad implementados al año 2020	Unidad de Organización y Métodos

Objetivo específico 3.3

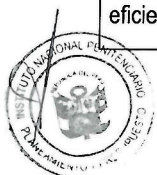
Promover los sistemas gestión por procesos

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
3.3.1 Formular, desarrollar e implantar la plataforma de automatización de Procesos del INPE	Número de Plataformas de Automatización de Procesos implantada en el INPE	Una Plataforma implementada al año 2020	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 3.4

Incrementar el presupuesto destinado a proyectos dirigidos a las tecnologías de información y comunicación.

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
3.4.1 Formular proyectos TIC con criterios de seguridad, calidad y eficiencia en el INPE	Número de proyectos de TIC formulados y aprobados con criterios de seguridad, calidad y eficiencia en el INPE	Un proyecto TIC del INPE formulados y aprobados con criterios de calidad y eficiencia al año 2019	Oficina de sistemas de Información, Dirección de Seguridad Informática



Objetivo específico 3.5

Promover el trabajo articulado entre unidades de tecnologías de información de las entidades del INPE

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
3.5.1 Impulsar el trabajo en equipo de los trabajadores de las unidades de Tecnologías de Información y Comunicaciones del INPE	Número de personal del INPE que ha participado de un entrenamiento e instrucción en coaching	20 personas de TIC del INPE ha recibido un entrenamiento especializado al año 2019	Oficina de Sistemas de Información, Unidad de Recursos Humanos

Objetivo específico 3.6

Implementar la integración entre los sistemas informáticos para promover las consultas de información

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
3.6.1 Disponer la integración de los sistemas de Información entre los órganos del INPE.	Número de sistemas informáticos del INPE integrados	Uno de los sistemas Informáticos del INPE integrados al año 2019	Oficina de Sistemas de Información



Objetivo Estratégico Gobierno Electrónico 4**Satisfacer los requerimientos de disponer de servicios en línea del INPE orientado a los ciudadanos y empresas****Objetivo específico 4.1**

Aplicar los conceptos de interoperabilidad a los procesos interorganizacionales identificados

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.1.1 Desarrollar e implementar una arquitectura SOA (Arquitectura Orientada a Servicios) para la interoperabilidad en el INPE - Dimensión Técnica	Número implementaciones de arquitecturas y servicios SOA en el marco de la interoperabilidad PIDE del INPE	Una Arquitectura y Servicios SOA implementada en el INPE al año 2021	Oficina de sistemas de Información del INPE
4.1.2 Desarrollar los metadatos de los servicios inter-organizacionales del INPE para la interoperabilidad - Dimensión Semántica	Número de metadatos de los servicios inter-organizacionales del INPE desarrollados e implementados para la interoperabilidad.	Un metadato de los servicios inter-organizacionales desarrollados e implementados para la interoperabilidad al año 2021	Oficina de sistemas de Información del INPE
4.1.3 Identificar los procesos de los servicios inter-organizacionales más solicitados por los ciudadanos, para su priorización en el detalle de proyectos de interoperabilidad entre entidades - Dimensión Organizacional	Número de procesos de servicios inter-organizacionales priorizados	9 procesos de Servicios inter-organizacionales priorizados al año 2019	Secretaría General

Objetivo específico 4.2

Suscribir con las instituciones convenios interinstitucionales para el desarrollo de la interoperabilidad

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.2.1 Suscribir convenios para la interoperabilidad del INPE	Número de convenios para interoperar (intercambio de datos e información entre sistemas) suscritos con Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y otras Instituciones.	12 Convenios suscritos al año 2018	Oficina Sistemas de Información y Secretaría General del INPE
4.2.2 Suscribir Protocolo de actuación para la interoperabilidad entre las instituciones del Sistema de Administración de Justicia y otras instituciones.	Numero de Protocolos para interoperar (intercambio de datos e información entre sistemas) con PNP, MP, PJ, MINJUS y otras instituciones	12 Protocolos suscritos al año 2019	Oficina Sistemas de Información y Secretaría General del INPE

Objetivo específico 4.3

Generar sistemas integrados misionales, de apoyo y estratégicos a través de nuevos proyectos

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.3.1 Desarrollar e implementar el módulo de los procesos de Registro Penitenciario en el Sistema de Información Penitenciario	Número de módulos del proceso de Registro Penitenciario implementado en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del proceso de Registro Penitenciario implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2019	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Registro Penitenciario
4.3.2 Desarrollar e Implementar los Módulos de los Procesos de Tratamiento Penitenciario en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del proceso de Tratamiento Penitenciario implementado en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del proceso de Tratamiento Penitenciario implementados en el Sistema de Información Penitenciario al 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Tratamiento Penitenciario
4.3.3 Desarrollar e Implementar los Módulos de los Procesos de Seguridad Penitenciaria del Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del proceso de Seguridad Penitenciaria implementado en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del proceso de Seguridad Penitenciaria implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Seguridad Penitenciaria
4.3.4 Desarrollar e Implementar los Módulos de los Procesos de Medio Libre en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del proceso de Medio Libre implementado en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del proceso de Medio Libre implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Medio Libre
4.3.5 Desarrollar e Implementar los Módulos del Programa Creando Rutas de Esperanza y Oportunidades (CREO) en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del Programa Creando Rutas de Esperanza y Oportunidades (CREO) implementados en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del Programa Creando Rutas de Esperanza y Oportunidades (CREO) implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Tratamiento Penitenciario
4.3.6 Desarrollar e Implementar los Módulos del Programa RETO en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del Programa RETO implementados en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del Programa RETO implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Medio Libre
4.3.7 Desarrollar e Implementar los Módulos del Programa CAPAS en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del Programa CAPAS implementados en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del Programa CAPAS implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Medio Libre
4.3.8 Desarrollar e Implementar los Módulos del Programa Fortaleciendo Competencias Sociales (FOCOS) en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del Programa Fortaleciendo Competencias Sociales (FOCOS) implementados en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del Programa Fortaleciendo Competencias Sociales (FOCOS) implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Medio Libre

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.3.9 Desarrollar e Implementar los Módulos del Programa de Tratamiento de Agresión Sexual (TAS) en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del Programa Tratamiento de Agresión Sexual (TAS) implementados en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del Programa Tratamiento de Agresión Sexual (TAS) implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Medio Libre
4.3.10 Desarrollar e Implementar los Módulos del Programa NO MAS PROBLEMAS en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del Programa NO MAS PROBLEMAS implementados en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del Programa NO MAS PROBLEMAS implementado en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Medio Libre
4.3.11 Desarrollar e Implementar los Módulos del Programa INPE-DEVIDA (Dirigido a drogodependientes) en el Sistema de Información Penitenciaria	Número de módulos del Programa INPE-DEVIDA (Dirigido a drogodependientes) implementados en el Sistema de Información Penitenciario	Un módulo del Programa INPE-DEVIDA (Dirigido a drogodependientes) implementados en el Sistema de Información Penitenciario al año 2020	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Tratamiento Penitenciario
4.3.12 Formular, desarrollar e implantar el Proyecto del Sistema Estadístico Integrado del INPE	Número de módulos del Sistema Estadístico Integrado implantado del INPE	Un módulo del sistema estadístico integrado implantado al año 2021	Oficina Sistemas de Información y Unidad de Estadística del INPE
4.3.13 Implementar Línea de Digitalización Documentaria Certificada – Archivo Central	Número de Líneas de Digitalización Documentaria Certificada – Archivo Central, implementada en el INPE	Una Línea de digitalización implementada y certificada al año 2020	Centro de Documentación y Archivo - Sede Central
4.3.14 Implementar la Línea de Digitalización Documentaria Certificada - Oficinas Regionales	Número de Línea de Digitalización Documentaria Certificada - Oficinas Regionales implementada en el INPE	Una Línea de digitalización implementada y certificada al año 2020	Centro de Documentación y Archivo - Sede Central
4.3.15 Implementar Línea de Digitalización Documentaria Certificada – Establecimientos Penitenciarios	Número de Línea de Digitalización Documentaria Certificada – Establecimientos Penitenciarios implementada en el INPE	Una Línea de digitalización implementada y certificada al año 2020	Centro de Documentación y Archivo – Sede Central
4.3.16 Implantar la política de “Cero Papel” a través del Trámite Documentario con uso de firma digital	Número de módulos del Sistema de Trámite Documentario con firma digital implantado en el INPE	Un módulo del Sistema de trámite documentario con firma digital implementado al año 2019	Oficina de Sistemas de Información Centro de Documentación y Archivo-Sede Central
4.3.17 Desarrollar e implementar el Sistema informático de Gestión Académica y Administrativa para el Centro Nacional de Estudios Criminológicos Penitenciarios del INPE	Número de módulos del Sistema informático de Gestión Académica y Administrativa del CENECP implantado en el INPE	Un módulo del Sistema informático de Gestión Académica y Administrativa implementado en el INPE al año 2020	Oficina Sistemas de Información, Secretaría General del INPE, Centro Nacional de Estudios Criminológicos Penitenciarios

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.3.18 Desarrollar e implementar el Sistema de Inteligencia Penitenciaria del INPE	Número de los módulos del Sistema de Inteligencia Penitenciaria implementado en el INPE	Un módulo del Sistema de inteligencia Penitenciaria del INPE implementado al año 2020	Oficina de Sistemas de Información y Dirección de Seguridad Penitenciaria
4.3.19 Promover el uso de la firma digital en la gestión documental en el INPE	Numero de eventos para promover el uso de la firma digital	Cuatro eventos al año 2019	Oficina de Sistemas de Información y Secretaría General
4.3.20 Mejorar el diseño, desarrollar e implementar del Sistema de Gestión Documental, en la entidad	Número de módulos del Sistema de Gestión Documental implementada en el INPE	Un módulo del Sistema de Gestión Documental del INPE implementada al año 2021	Oficina de Sistemas de Información
4.3.21 Desarrollar e implementar una interfaz integrada y navegable basado en estándares y buenas prácticas adecuadas para el monitoreo de la implementación del Gobierno Electrónico en el INPE a través de la Gestión del Cambio	Número de Interfaz integrada y navegable para el monitoreo de la implementación del Gobierno Electrónico en el INPE a través de la gestión del cambio	Una Interfaz integrada y navegable implementada en el INPE para el monitoreo de la implementación del Gobierno Electrónico a través de la gestión del cambio al año 2020	Oficina de sistemas de Información

Objetivo específico 4.4

Generar nuevos sistemas de información

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.4.1 Formular, desarrollar e implantar la Plataforma del Portal Web para el INPE (Intranet, Extranet, Sitios Web Portal E-Gobierno)	Número de Plataformas del Portal Web del INPE (Intranet, Extranet, Sitios Web, ventanilla única)	Una Plataforma implementada en el primer trimestre al año 2018	Prensa e Imagen Institucional y Oficina de Sistemas de Información
	Número de Diseños, desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Identidades (seguridad de accesos a aplicativos)	Un Sistema de Gestión de Identidades Implantado en tercer semestre al año 2018	Oficina de Sistemas de Información
	Número de Motores de Búsqueda Corporativo de Información	Un motor de búsqueda implementada en la plataforma al año 2018	Oficina de Sistemas de Información
4.4.2 Desarrollar e Implementar la plataforma de información georreferenciada del INPE en los proyectos de Gobierno Electrónico donde aplique	Número de Plataformas de Información georreferenciada repotenciada del INPE	Una Plataforma de Información georreferenciada repotenciada al año 2018	Oficina de sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto
4.4.3 Desarrollar e Implementar el Mapa de Exposición Criminógena en la Plataforma de información georreferenciada del INPE	Número de capas de información base del modelo de georreferenciación que serán utilizadas en el mapa de la exposición criminógena, disponibles en el INPE	Una Capa de información base del modelo de georreferenciación definidas al año 2018	Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
	Número de metadatos definidos y categorizados relevantes para el mapa de la exposición criminógena, de los conceptos a ser georreferenciados.	Un metadatos definidos y categorizados de elementos relevantes para el mapa de la exposición criminógena al año 2018	Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
	Número plataformas de mapa de exposición criminógena del INPE	Una plataforma de exposición criminógena desarrollado al año 2018	Oficina de sistemas de Información, Oficina de Planeamiento y Presupuesto
4.4.4 Desarrollar e implementar un Sistema que permita el monitoreo y seguimiento de los diferentes planes del INPE (PEI, POI, PAC, PPR)	Número de módulos del Sistema Integrado de monitoreo y seguimiento y de planes institucionales.	Un módulo del Sistema Integrado de monitoreo y seguimiento implementado al año 2019	Oficina de Planeamiento y Presupuesto y Oficina de Sistemas de Información
4.4.5 Implementar un sistema de indicadores de medición de avance de automatización de la cartera de servicios en línea de Gobierno Electrónico	Número de Esquemas de un Sistema Integrado de Gestión de Indicadores para el registro de avance de la automatización de la cartera de servicios en línea de Gobierno Electrónico	Un esquema de un Sistema Integrado de Gestión de Indicadores de medición de avance de la cartera de servicios en línea de Gobierno electrónico definido al año 2019	Oficina de sistemas de Información
4.4.6 Desarrollar e implementar el Sistema de Control Reforzado de Internos de la Criminalidad Organizada - SISCRICO del INPE	Número de módulos implementados del SISCRICO del INPE	Un módulo del SISCRICO del INPE implementado al año 2018	Oficina de Sistemas de Información Dirección de Seguridad Penitenciaria
4.4.7 Formular, desarrollar e implantar el Sistema de Pago Electrónico en el INPE	Número de Pasarelas de pago electrónico implementado en el INPE	Una Pasarela de pago implementado al año 2018	Oficina de Sistemas de Información y secretaría General del INPE
4.4.8 Atender al ciudadano a través de diversos canales (Portales Web, Smartphone, Tablets, Teléfonos móviles, Notebooks, Teléfonos fijos) del INPE	Número de los servicios de atención al ciudadano que disponen de un modelo integral diseñado en el INPE	Un Servicio INPE de Atención al Ciudadano disponen de un Modelo Integral Diseñado al año 2018	Prensa e Imagen Institucional y Oficina de Sistemas de Información
4.4.9 Diseñar, desarrollar e implementar las Tecnologías de movilidad (Teléfonos móviles, Smartphone, Tablets, Notebooks) como canal de atención de los servicios de Gobierno Electrónico del INPE	Número de servicios de Gobierno Electrónico del INPE incorporan las tecnologías de la movilidad	Un servicio de Gobierno Electrónico del INPE incorpora las tecnologías de movilidad (Teléfonos móviles, Smartphone, Tablets, Notebooks) al año 2020	Oficina Sistemas de Información, Prensa e Imagen Institucional
4.4.10 Diseñar y ejecutar un proyecto de Sistema de Gestión de Cambios en la Oficina de Sistemas de Información del INPE	Número de proyectos de sistemas de Gestión del Cambio que se ejecutan en la Oficina de Sistemas de Información	Un Proyecto de Gestión del Cambio se ejecuta en la Oficina de Sistemas de Información al año 2019	Oficina de Sistemas de Información



Objetivo específico 4.5

Ampliar progresivamente el uso del correo institucional a los trabajadores

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.5.1 Uso masivo y único del correo electrónico institucional del INPE	Número de Plataforma de Correo electrónico mejorada	Una plataforma de correo mejorada al año 2018	Secretaría General y la Oficina de Sistemas de Información del INPE
	Número de Políticas de uso y manejo del correo electrónico institucional del INPE actualizadas	Una política de uso y manejo de correo electrónico institucional del INPE actualizada al año 2018	Secretaría General
4.5.2 Implementación del Directorio de correo electrónico en el INPE y la integración de los mismos a los sistemas Informáticos	Número de sistemas informáticos configurados para el intercambio de información con los usuarios mediante el correo electrónico institucional	Un sistema informático del INPE está configurado para intercambiar información con los usuarios a través del directorio de correo electrónico institucional, al año 2018	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 4.6

Identificar e implementar lo que más requieren los ciudadanos en servicios en línea

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.6.1 Rediseñar y automatizar los servicios de atención al ciudadano. (Acceso a la información, Sugerencias, Libro de reclamaciones, consulta el estado de su trámite, quejas, consultas, denuncias)	Numero de servicios de atención al ciudadano brindados en línea a través de la página web del INPE	Un Servicio en línea de atención al ciudadano automatizados al año 2018	Oficina de Sistemas de Información
4.6.2 Rediseñar y automatizar los procedimientos TUPA al ciudadano. (Expedición de Antecedentes Judiciales, Autorización o renovación para asistencia religiosa)	Número de procedimientos TUPA al ciudadano brindados en línea a través de la página web del INPE	Un Procedimiento TUPA en línea, automatizados al año 2018	Oficina de Sistemas de Información



Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.6.3 Rediseñar y automatizar los servicios relacionados al interno. (Admisión del interno al trabajo penitenciario, Admisión del Interno a la Institución Educativa del Establecimiento Penitenciario, Expedición de Constancia de Reclusión, Expedición de Constancia de Trabajo o de Estudios, Expedición de Constancia de Liberado, Expedición de Certificado de Computo Laboral o Educativo , Expedición de Certificado de conducta)	Numero de servicios relacionados al interno brindados en línea a través de la página web del INPE	Un Servicio en línea relacionados al interno, automatizados al año 2020	Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 4.7

Ampliar el uso de la identificación biométrica en línea en sistemas del INPE

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
4.7.1 Uso intensivo de la identificación biométrica en las aplicaciones informáticas que se desarrollen en el INPE	Número de aplicaciones con Identificación biométrica	Una aplicación informática con identificación biométrica al año 2019	Oficina de Sistemas de Información



Objetivo Estratégico Gobierno Electrónico 5

Contar con el marco normativo adecuado para la implementación de normas de gobierno electrónico en el INPE

Objetivo específico 5.1

Centralizar las funciones de tic de acuerdo a las responsabilidades que otorga el ROF del INPE en los órganos competentes de TIC

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
5.1.1 Centralizar las funciones de TIC en el órgano competente de acuerdo a las responsabilidades que les otorga los ROF del INPE.	Número de Proyectos y Actividades de TIC del INPE monitoreados por el Órgano Rector de TIC	Un proyecto y actividad de TIC del INPE es monitoreado por el órgano rector de TIC al año 2018	Oficina de Sistemas de Información
5.1.2 Institucionalizar el seguimiento, monitoreo y actualización del PEGE a través de una Comisión de Alto Nivel del INPE	Número de actividades del PEGE que son seguidas, monitoreadas y actualizadas por una Comisión de Alto Nivel del INPE	Todas las actividades del PEGE son seguidas, monitoreadas y actualizadas a través de una comisión de Alto Nivel del INPE al año 2018	Secretaría General y Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 5.2

Diseñar mecanismos de manejo de la privacidad y seguridad de la información en los proyectos

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
5.2.1 Elaboración de la Directiva del INPE sobre el uso obligatorio de la NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnologías de la Información	Número de Directivas del INPE sobre el uso de la NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos 2da. Edición. Elaborado en el INPE	Una Directiva del INPE sobre el uso de la NTP ISO/IEC 27001:2014 aprobada al año 2018	Oficina de Sistemas de Información, Secretaría General
5.2.2 Implantación de la NTP ISO/IEC 27001:2014 en las actividades los procesos críticos del INPE	Número de actividades de los procesos críticos del INPE tienen la certificación ISO 27001	Una actividad de los procesos críticos del INPE evaluados y aprobados con respecto a los requisitos especificados en la ISO 27001 al año 2019	Oficina de Sistemas de Información, Secretaría General



Objetivo específico 5.3

Promover el cumplimiento de manera amplia de las directrices y planes de tic en los órganos del INPE

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
5.3.1 Velar por la sostenibilidad de los proyectos de Gobierno Electrónico que se desarrollen en el INPE.	Número de Presupuestos de operación y mantenimiento de los proyectos de Gobierno Electrónico culminados están definidos y estimados	Un Presupuesto de operación y mantenimiento del proyecto de Gobierno Electrónico culminado está definido, al año 2018	Oficina de Planeamiento y Presupuesto y Oficina de Sistemas de Información
	Número de los proyectos de Gobierno Electrónico disponen de presupuesto de operación y mantenimiento y se consideran en los correspondientes presupuestos operacionales de los diferentes órganos del INPE	4 de los proyectos de Gobierno Electrónico disponen de presupuestos de operación y mantenimiento y se consideran en los correspondientes presupuestos operacionales de los diferentes órganos del INPE, al año 2019	Oficina de Planeamiento y Presupuesto y Oficina de Sistemas de Información
5.3.2 Identificar las actividades aprobadas en el PEGE del INPE que requerirán de adecuación normativa para ser viabilizado	Número de proyectos / actividades del PEGE identificados que disponen de normativa aprobada para ser viabilizados	Un proyecto / actividad del PEGE identificados que disponen de normativa aprobada para ser viabilizados al año 2018	Asesoría Jurídica y el Órgano involucrado en el Proyecto
5.3.3 Gestionar las modificaciones normativas del INPE a que hubiera lugar, ante las instancias correspondientes (Ley, Resolución Presidencial, Resolución Directoral, etc.) que dificultan la implementación del PEGE	Número de normativa del INPE que dificultan la implementación del INPE modificadas	Una normativa del INPE que dificultan la implementación del PEGE, modificadas al año 2018	Asesoría Jurídica y el Órgano involucrado en el Proyecto
5.3.4 Monitorear y gestionar los nuevos reglamentos y leyes que puedan afectar al PEGE.	Número de reglamentos y leyes que pueden afectar al PEGE del INPE monitoreados y gestionados	Un Reglamento y Ley que pueden afectar al PEGE del INPE monitoreados y gestionados al año 2018	Asesoría Jurídica y el Órgano involucrado en el Proyecto
5.3.5 Profundizar la participación de la cooperación técnica y económica internacional en la definición y ejecución de Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico en el INPE	Número de Fuentes de financiamiento y cooperación internacional identificados y habilitados con la finalidad de viabilizar la ejecución de parte de los proyectos de la cartera establecida en el PEGE.	Una Fuentes de financiamiento identificadas y habilitadas al año 2018	Presidencia del INPE y la Oficina de Sistemas de Información



Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
	Número de Fuentes de cooperación internacional con las que se coordinan el intercambio de conocimientos técnicos, experiencias exitosas, mejores prácticas, desarrollo de capacidades, pasantías, visitas, etc., en las áreas de Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto y/o Gobierno Digital.	Una Fuente de cooperación internacional con las que se han realizado coordinaciones concluidas en una primera fase al año 2018	Presidencia del INPE y la Oficina de Sistemas de Información

Objetivo específico 5.4

Tomar las previsiones necesarias para elaborar y aplicar protocolos de protección ante riesgo de desastres y siniestros en los órganos del INPE

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
5.4.1 Desarrollar y aprobar los respectivos planes de continuidad del negocio	Número de Planes de Continuidad del Negocio del INPE aprobado	Un Plan de continuidad de negocio del INPE aprobado al año 2019	Oficina de Sistemas de Información y Secretaría General



Objetivo Estratégico Gobierno Electrónico 6

Implementar alianzas estratégicas para el intercambio de datos e información a través de la interoperabilidad con instituciones internacionales

Objetivo específico 6.1

Fortalecer la compartición de datos e información entre instituciones internacionales del sistema de administración de justicia a través de plataformas de interoperabilidad suscribiendo acuerdos bilaterales

Acción de Gobierno Electrónico	Indicador	Meta	Responsables
6.1.1 Fortalecer los acuerdos bilaterales internacionales para compartir datos e información entre instituciones encargadas de administrar justicia a través de plataformas de interoperabilidad respectivas	Número de Acuerdos bilaterales fortalecidos que incluyen el uso de la interoperabilidad	Un Acuerdo bilaterales actualizado y suscrito al año 2021	Presidencia del INPE y Oficina de Sistemas de Información
6.1.2 Hacer uso intensivo de las Bases de datos de las entidades internacionales de Administración de Justicia	Número de consultas efectuadas a la base de datos trimestralmente cada año fiscal	100 Consultas efectuadas a la base de datos cada año fiscal de duración del PEGE	Dirección de Tratamiento Penitenciario



7.2 Seguimiento y Evaluación

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Instituto Nacional Penitenciario llevará a cabo el seguimiento y evaluación del Plan de Acción a través de la designación de una Comisión en la que participen todos los órganos que conforman el Instituto Nacional Penitenciario, integrados principalmente por las autoridades respectivas de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Sistemas de Información, Oficina General de Administración y la Oficina de Asesoría Jurídica, bajo la presidencia de un funcionario designado por el Presidente del INPE y la Secretaría Técnica asumida por la Oficina de Sistemas de Información.

Las reuniones de seguimiento se llevarán a cabo semestralmente y las reuniones de evaluación serán anualmente a través de los indicadores de niveles de avance y/o cumplimiento de las acciones que conforman las estrategias definidas en el Plan. De acuerdo a lo propuesto por la Secretaría de Gobierno Digital (ex Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), la medición del impacto que origine la implantación de las soluciones orientadas a la gestión interna y a los ciudadanos, empleados y otras instituciones del Estado, serán realizadas en periodos bianuales luego de aprobado el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Instituto Nacional Penitenciario a través de un estudio diseñado para tal fin.

Los resultados del seguimiento y evaluación del PEGE servirán para impulsar o reorientar las estrategias y/o actividades del Plan.





8. Anexos

8.1 Adopción de Estándares

Son las normas y protocolos internacionales que deben cumplir los productos que se usan en un ambiente de Gobierno Electrónico y que van a permitir de manera general intercambiar información, asegurar la información, desarrollar software en las entidades públicas, de tal forma que los servicios lleguen de manera transparente a los ciudadanos.

Desde ya existen normas que definen diversos estándares que deben implantarse en los procesos de desarrollo del Gobierno Electrónico y ellos se encuentran en la sección normativa de la página Web de la Secretaría de Gobierno Digital (anteriormente denominada Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática)

A título de referencia se presentan los estándares más comunes para las diferentes áreas que comprenden los desarrollos de proyectos que involucran Gobierno Electrónico, dicha enumeración es tomada del Curso de Interoperabilidad Básico. Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia PMSAJ – ACCEDE, Universidad Continental, Escuela de Postgrado. Marzo de 2016, Lima, Perú.

La Oficina de Sistemas de Información del Instituto Nacional Penitenciario deberá entre sus actividades iniciar un proceso de revisión y selección de los estándares con los cuales deberían orientar sus proyectos.

A continuación se presentan, sin pretender ser una lista exhaustiva, los estándares internacionales más comunes para cada una de las siguientes áreas:

1. Aplicación
 2. Datos (información e intercambio)
 3. Comunicación
 4. Transporte
 5. Seguridad
 6. Metadatos
1. **Lineamientos de Aplicación:**
 - a. Integración funcional simple: SOAP, WSDL, UDDI
 - b. Intercambio: ebMS
 - c. Virtualización: OVF
 - d. Contenidos: CMIS
 2. **Lineamientos de Datos (Información e Intercambio):**
 - a. Representación de los datos: XML, RDF, JSON, XHTML
 - b. Transformación de datos: XSLT
 - c. Definición de datos para el intercambio: XMLSchema, WSDL
 3. **Lineamientos de Comunicación:**
 - a. Servicio Web: SOAP
 - b. Web Semántica: RDF
 - c. Protocolos: HTTP
 - d. Identificadores: URI, Web Services Addressing

