

Planeamiento Estratégico de Gobierno Electrónico

2012-1015

Setiembre 2011

Contenido

1. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	3
1.1 INTRODUCCIÓN.....	3
1.2 MARCO CONCEPTUAL.....	3
1.3 EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	4
1.4 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	5
1.5 LA BRECHA DIGITAL.....	6
1.6 LA RESISTENCIA AL CAMBIO.....	7
2. EL PLAN ESTRATÉGICO.....	8
2.1 EL MARCO INSTITUCIONAL.....	8
2.2 EL MARCO LEGAL.....	9
2.3 EL ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y EL DIAGNÓSTICO.....	9
2.4 LA MISIÓN.....	11
2.5 LA VISIÓN.....	11
2.6 EL OBJETIVO GENERAL.....	11
2.7 LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
2.8 LA DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	12
2.9 EL ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS).....	12
2.10 LOS FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	16
2.11 LAS ESTRATEGIAS CLAVES.....	17
2.12 LAS POLÍTICAS PÚBLICAS RELATIVAS A LAS TICs.....	17
2.13 INTERNET COMO MEDIO PARA LOGRAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ENTIDAD.....	18
2.14 DEFINICIÓN DE METAS.....	19
2.15 RECURSOS Y PRESUPUESTO.....	20
2.16 ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES.....	21
2.17 PLAN DE ACCIÓN.....	21
2.18 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	21
2.19 CONCLUSIONES.....	22

Planeamiento Estratégico de Gobierno Electrónico

1. El gobierno electrónico

1.1 Introducción

El rápido avance de la tecnología genera nuevas soluciones para mejorar la calidad de vida de las personas, creando la necesidad de integración digital y para progresivamente formar parte de la sociedad de la información. La facilidad de acceso a la información con el uso intensivo de Internet genera oportunidades para el desarrollo de las funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

El presente plan estratégico considera a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) como herramientas con potencial para que la organización ofrezca información útil, eficiente y de calidad a los ciudadanos, siendo necesario articular servicios integrados y transversales que respondan sus necesidades.

La institución ha venido desarrollando diversas iniciativas orientadas al desarrollo de la sociedad de la información. Una de ellas la constituye la formación del Comité Interdisciplinario para la elaboración y seguimiento del PEGE 2012-2015, que velará por la elaboración y seguimiento de las actividades establecidas.

El presente documento pretende recoger las iniciativas relacionadas a las tecnologías de la información por parte de la institución acorde con el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información” formulado por CODESI y así establecer la estrategia general que utilizará SERVIR para la implementación del Gobierno Electrónico en la institución.

Para el seguimiento del presente plan estratégico se determinan estrategias y acciones alineadas con el Plan Estratégico Nacional de Gobierno Electrónico y Plan Estratégico Institucional (PEI). Además, en lo referido a las tecnologías de información, se cuenta con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y el Plan Operativo Informático (POI), que definen la situación actual de las tecnologías en SERVIR, las bases para formular planes de acción y la definición y control de las acciones propuestas.

Finalmente, SERVIR expresa su voluntad de adoptar al gobierno electrónico como parte de sus políticas institucionales, conociendo los beneficios que puede obtener y su capacidad para conseguirlos.

1.2 Marco conceptual

Gobierno Electrónico establece el rumbo en que la institución debe evolucionar mediante la implementación de modelos que explotan las oportunidades generadas por las nuevas tecnologías de forma planificada.

En los últimos años, la extensión del uso de las TIC y promoción de la Sociedad de la Información se han convertido en una prioridad política para el Estado Peruano. Ello se pone de manifiesto en documentos, normativas e informes procedentes de entidades reguladoras que recomiendan a los diferentes niveles de gobierno el uso intensivo de las TIC para:

- Desarrollar una economía basada en el conocimiento que fomente la inclusión social y disminuya las desigualdades en la brecha digital.

- Garantizar una gestión de los recursos públicos más eficaz, eficiente y participativa, que responda a las necesidades de los ciudadanos.

En SERVIR se da importancia a la implementación de políticas y procedimientos acordes con la normativa vigente de ONGEI referida al establecimiento de autenticación, conexiones seguras, protección de información e intercambio de datos, implementación de servicios integrados y habilitación de transparencia en el portal institucional.

Se intenta mejorar progresivamente la infraestructura existente para la puesta en marcha de servicios no sólo orientados al ambiente interno sino al ciudadano. Para ello es necesario el desarrollo de destrezas y cultura organizacional necesaria que propicie la innovación y el desarrollo, tomando en cuenta el factor humano.

La implantación del concepto de Gobierno Electrónico en SERVIR busca desarrollar tecnología, disminuir costos de comunicaciones y establecer nuevos servicios para lograr:

- Mejor acceso a los servicios con alta disponibilidad de acuerdo a demanda.
- Mejorar atenciones sobre contenido y la calidad de los servicios.
- Participación de los usuarios finales y área de tecnologías de información en el análisis, diseño, rediseño y mejora de servicios.
- Mejorar la base de conocimientos y mecanismos de trabajo en base a tecnologías de intranet y conexiones externas.

Existen barreras para el cambio, como modificaciones en procesos internos, dificultad de captación de recursos humanos ad-hoc y evolución tecnológica constante. Para ello SERVIR implementa:

- Programas de reingeniería y mejora de procesos, buscando definir la forma en que las tecnologías de información puede aplicarse.
- Proyectos de implantación de gestión de información y conocimientos, orientados a compartir información, reconocer recursos potenciales de mejora en la gestión pública.
- Benchmarking de sistemas implementados en entidades externas para evaluar y adaptar buenas prácticas según normativa correspondiente de ONGEI.

Para la elaboración del presente documento se realizó un análisis de procesos core y administrativos de la institución, para identificar cuáles pueden mejorarse haciendo uso de las TICs.

1.3 El gobierno electrónico

Gobierno electrónico implica el uso intensivo de las TICs para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos e incrementar su participación de forma coherente con la agenda de reforma en la gestión de las Administraciones Públicas. Se entiende el uso de las TICs como la aplicación de tecnologías basadas en Internet para servicios públicos como una vía a través de la cual se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus portales institucionales (además de correo electrónico, casilla electrónica, teléfono móvil, PDA, vídeo conferencia, extranet, etc.).

SERVIR se encuentra en el proceso de implementar una estrategia de gobierno electrónico acorde con la establecida por el Gobierno Peruano para acercarse progresivamente al modelo integrado de una sociedad de la información. Ello implica:

- Transformar la entrega de servicios institucionales al ciudadano a través del uso de las TICs.
- Aprovechar las TICs para volver más eficientes las áreas de gestión.

El Gobierno Electrónico acerca a la institución hacia una forma de gobernar centrada en el ciudadano y orientada a entregar servicios con base en: mejoras administrativas, de recursos humanos, calidad del servicio y acceso a la información.

Los proyectos de SERVIR están orientados a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y empleados públicos, aplicando principios de los siguientes modelos:

- G2C: Gobierno a ciudadano. Centrado en desarrollar servicios y entrega de información a los ciudadanos.
- G2E: Gobierno a empleados. Orientado a la adopción de nuevas tecnologías para mejorar los requerimientos internos de sus propios recursos humanos.
- G2G: Gobierno a gobierno: SERVIR considera necesario mantener y mejorar servicios para dar respuesta a las demandas de gerentes públicos de los diversos organismos del Estado Peruano.

Para ser útil a los ciudadanos, el despliegue de las TICs debe reunir las siguientes características generales:

- Fácil de usar: componentes altamente intuitivos para permitir su uso por personas sin entrenamiento en TICs.
- Alta disponibilidad: servicios disponibles todos los días del año a toda hora y desde cualquier ubicación.
- Seguridad: debe generar confianza para los usuarios y sus derechos de privacidad.
- Innovación: capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos.
- Costo: eficiente en términos de costo/beneficio.

Las oportunidades que ofrece el gobierno electrónico son:

- Aumentar la eficiencia en el gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad.
- Generar confianza.

1.4 La sociedad de la información

SERVIR busca establecer y promover estrategias en materia de tecnologías de la información orientadas mejorar el servicio civil. Considera además importante establecer los medios necesarios para el acceso del ciudadano a las ventajas derivadas del desarrollo de las comunicaciones y tecnologías de punta.

En la sociedad de la información actual, el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de progreso, brindando al ciudadano la posibilidad de acceder a información relacionada a sus necesidades, fomentando espacios de intercambio y promoviendo capacidades para el uso intensivo de la información.

Para ello, SERVIR contempla lineamientos, y estrategias orientadas a mejorar el acceso a la información, infraestructura de comunicaciones, capacidades de personal y seguridad de sistemas para establecer aplicaciones que garanticen la confidencialidad de sus datos.

Sin embargo, la forma en que se adopte la sociedad de la información depende de la creación de nuevas infraestructuras y su aplicación en los procesos. La disponibilidad de acceso actual a la

información es un elemento únicamente habilitador, pero debe determinarse el objetivo estratégico, fuera del ámbito tecnológico.

Además, se requiere potenciar la capacidad del ciudadano mejorando:

- Infraestructura: redes de telecomunicaciones.
- Recursos humanos: alfabetización digital.
- Usabilidad: adopción y explotación de las TICs.

Finalmente, la cultura de “sociedad de la información” en SERVIR se caracteriza por la capacidad de sus miembros (servidores-ciudadanos) para obtener y compartir información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera. Por ello se han incorporado herramientas para vincular los contenidos del portal a los principales servicios de las redes sociales en Web 2.0.

En el mismo sentido, SERVIR desarrolla políticas, procedimientos e instrumentos para la sistematización de la información institucional y para la tangibilización del conocimiento institucional. Los productos de la sistematización son publicados en el portal y permiten acceder tanto al repositorio completo de la producción vinculada a la rectoría del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, así como a diversas interfaces temáticas para la atención de necesidades específicas del ciudadano en general y del gestor de recursos humanos al servicio del Estado en particular.

1.5 La brecha digital

La brecha digital se forma por la dificultad de los ciudadanos para aprovechar oportunidades de acceder a la información como una actividad regular. Además de referirse al aspecto técnico, esta dificultad se traduce en combinar factores sociales y económicos que impide a quienes no tienen acceso a la tecnología, aprender habilidades básicas para poder compartir los beneficios del Gobierno Electrónico.

SERVIR se propone generar ventajas competitivas a través de las TICs, acortando la brecha digital existente y generando oportunidades para el ciudadano.

Entre las funciones principales de SERVIR se busca:

- Desarrollar sistemas de evaluación e información.
- Establecer lineamientos para la evaluación, capacitación y mejora del rendimiento, eficiencia de los servicios del Estado.

De esta forma se puede superar el concepto expuesto, con el convencimiento que las TICs ayudarán a conseguir una mejor gestión al servicio del ciudadano.

Es importante generar soluciones útiles, además de:

- Compromiso directivo para la planificación y ejecución de iniciativas.
- Adecuación de las tecnologías emergentes con las necesidades de SERVIR y sus proyectos de sistemas.
- Capacitación y participación activa de gerentes públicos y colaboradores internos en proyectos institucionales para gestar la adopción rápida del cambio.

1.6 La resistencia al cambio

Como resultado de la interacción del comité de trabajo con las áreas que por su naturaleza interactúan con los ciudadanos (GDCGP, GDCR, GDPRH, GDIS y TSC), se percibe que las gerencias de línea presentan predisposición a reorientar su visión de la prestación de servicios centrado en el ciudadano mediante la incorporación de las TICs en sus procesos. En cambio, por la naturaleza de sus funciones y ritmo de trabajo, el TSC, si bien requiere servicios de tecnología, muestra dificultades para adoptar los cambios y alejarse de paradigmas establecidos.

Por ello, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto formó un comité de revisión de procesos formal, para proponer una actualización del mapa de procesos del TSC y en base a ello el área de T.I pueda adecuar las tecnologías para la automatización de sus procesos.

En SERVIR existe un nivel moderado de resistencia a cambiar sus procesos por proyectos relacionados con el concepto de e-gov. El nivel de transparencia generado por el Gobierno Electrónico debe ser analizado para la sustentación de los nuevos proyectos.

2. El plan estratégico

2.1 El marco institucional

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR es una entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros que tiene como finalidad la gestión de las personas al servicio del Estado. Se podría decir que es la gerencia de recursos humanos de la administración pública.

SERVIR busca modernizar la función pública mediante un servicio civil meritocrático, flexible y con altos niveles de eficiencia. Para ello debe implementar la Reforma del Servicio Civil que permita modernizar sus instituciones públicas, profesionalizar la función pública y fortalecer las oficinas de recursos humanos para pasar de una “administración de planilla” a la “gestión de personas”, así como desarrollar una mayor capacidad gerencial.

En ese sentido, los principios de la reforma que lidera SERVIR buscan que el Estado cuente con personas (Servicio Civil) con una clara orientación de servicio al ciudadano, que se rigen por principios de mérito, que su ingreso se da mediante procesos transparentes, que son evaluadas por el logro de objetivos concretos y que reciben incentivos en base al rendimiento.

El rol de SERVIR consiste, entonces, en formular las políticas nacionales, emitir opinión técnica vinculante, dictar normas, supervisar su cumplimiento y resolver conflictos sobre los recursos humanos del Estado. Esta reforma, cuyos resultados están planificados para el mediano y largo plazo, encuentra sus cimientos en las Políticas de Estado suscritas en el Acuerdo Nacional, específicamente las referidas a contar con un Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado.

Sus principales funciones son:

- Desarrollar oficinas de recursos humanos, que actúan como socios estratégicos cercanos a la gente.
- Apoyar a la modernización facultativa de los gobiernos regionales y locales.
- Implementar y gestionar el Cuerpo de Gerentes Públicos a ser destacados a entidades de los tres niveles de gobierno.
- Emitir opinión técnica vinculante en las materias de su competencia.
- Establecer los lineamientos para la capacitación y mejora del rendimiento de los servidores públicos y la eficiencia de los servicios que brinda el Estado.
- Desarrollar un sistema de evaluación e información.
- Desarrollar programas piloto de evaluación, para asegurar los métodos a usar según los distintos tipos de entidades y, sobre todo, los tipos de tareas específicas que desempeña cada servidor.
- Proponer la política remunerativa, que incluye la aplicación de incentivos monetarios y no monetarios vinculados al rendimiento.
- Resolver de forma progresiva conflictos individuales en materias relativas al acceso al servicio civil, pago de retribuciones, evaluación y progresión en la carrera, régimen disciplinario y terminación de la relación laboral, a través del Tribunal del Servicio Civil, que constituye la última instancia de la vía administrativa

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) ha sido la unidad orgánica encargada de realizar la planificación del proyecto, y supervisar el contenido del presente documento, cuya elaboración fue encargada a la Oficina de Administración y Finanzas mediante su equipo de Tecnologías de la Información. Para ello se coordinaron reuniones de trabajo con la ONGEI/PCM con el fin de obtener

los lineamientos generales para su elaboración. Además, se requirió la formación de un comité de control y seguimiento del PEGE compuesto por un responsable designado de las oficinas de planeamiento y presupuesto, administración y finanzas, asesoría jurídica.

2.2 El marco legal

La Presidencia del Consejo de Ministros, ente rector del Sistema Nacional de Informática, a través de la ONGEI, se encarga de normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática en la Administración Pública (Decreto Supremo N° 066-2003-PCM, Decreto Supremo N° 067-2003-PCM). La ONGEI se encarga de impulsar el uso de las TICs para la modernización y desarrollo del Estado, supervisando la política nacional de informática y gobierno electrónico.

La ONGEI ha elaborado el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, para que todas las instituciones del Sistema Nacional de Informática estén alineadas con el plan. Asimismo, la Comisión para el Desarrollo de la Sociedad en el Perú (CODESI) ha elaborado el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, que establece lineamientos que permiten el acceso de las personas a las ventajas del desarrollo de TICs.

Las siguientes son las principales normas que impulsan el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Estado:

- Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM – Aprueban la estrategia nacional de gobierno electrónico.
- Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM – Aprueban lineamientos que establecen el contenido mínimo de los planes estratégicos de gobierno electrónico.
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM – Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM – Aprueba el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.1”
- Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM – Aprueban reglamento de la ley de firmas y certificados digitales.

2.3 El estado de la situación actual y el diagnóstico

- **Conectividad y uso de TIC en la entidad.**

SERVIR cuenta con una plataforma tecnológica en capacidad de proponer un Gobierno Electrónico eficiente orientado al ciudadano. Esto se complementa con alianzas estratégicas existentes con distintas entidades del Estado para aprovechar las buenas prácticas e información con que cuentan y así potenciar sus proyectos tecnológicos internos.

Al respecto existen los siguientes sistemas informáticos:

- Sitradoc: sistema de trámite documentario orientado a mejorar la atención de los trámites solicitados por el ciudadano y la gestión interna correspondiente.
- Sistema de gestores y aula gestores: sistema que permite a los responsables de RRHH estatales gestionar contenidos de artículos y documentos a través de herramientas colaborativas, así como difundir modelos de gestión a través del Estado.

- Sistema de registro nacional de personal: sistema en proceso de implementación que permitirá contar con información de legajos e ingresos de personal del Estado.
- Sistema de mapeo de cargos y funciones: sistema que permite el registro y sistematización de cargos y funciones correspondientes a los regímenes laborales DL276 y DL728 de entidades del Estado Peruano.
- Sistema de administración de gerentes públicos: sistema que permite el mantenimiento de ingresos y salidas de gerentes públicos.
- Sistema de sanciones, destituciones y despidos: sistema para oficinas de RRHH del Estado para el registro de sanciones, destituciones y despidos.
- Sistema de diagnóstico de conocimientos: sistema de exámenes de las personas al servicio de los sistemas administrativos del Estado.

Estos servicios están incorporados en sitios de Internet, principalmente a través del portal institucional, buscando tener un enfoque integrador como base para el desarrollo del e-gov en SERVIR.

Se busca también el desarrollo sostenido de este tipo de iniciativas para aportar mejores servicios y generar participación y demanda de los ciudadanos con respecto al portal institucional como sitio de referencia. De acuerdo a las estadísticas mostradas en el cuadro a continuación, el uso del portal tiene una tendencia positiva y picos asociados a la coyuntura de convocatoria de Gerentes Públicos.

Evolución de uso del Portal Institucional (2009-2011)



Las secciones más visitadas del portal reflejan el uso del portal para la rectoría del Sistema de Gestión de Recursos Humanos. Éstas se expresan en las resoluciones del Tribunal, los informes legales y las resoluciones de Presidencia Ejecutiva. Por su peso coyuntural, también figura en el puesto 10 las convocatorias al Cuerpo de Gerentes Públicos.

Secciones más visitadas del Portal

Resoluciones Emitidas por la Primera Sala del TSC	147747
Informes Legales por temas OAJ	79493
Expedientes Listos para Resolver TSC	75006
Listado de Informes Legales OAJ	55701
Tribunal del Servicio Civil	38805
Introducción a los Informes legales de la OAJ	35544
Resoluciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR	34531
Resoluciones Emitidas por la Segunda Sala del TSC	33440
Presentación Clasificación Tematica Resoluciones del TSC	29642
Actuales convocatorias del Cuerpo de Gerentes Públicos	27424

- Capital humano

En cada gerencia de línea se cuenta con al menos un agente capaz de manejar con soltura las nuevas tecnologías. Además, el área de T.I. cuenta con personal capacitado para proponer y brindar el apoyo correspondiente a los nuevos proyectos tecnológicos. Sin embargo es necesario desarrollar un plan de formación continua que permita incrementar las capacidades de los miembros de las áreas de apoyo de la organización (Oficinas de administración y finanzas, asesoría jurídica, planeamiento y presupuesto) y el Tribunal del Servicio Civil en lo referente al uso de las TICs en su labor diaria. Los mandos medios demuestran predisposición para participar de este tipo de programa, reconociendo las ventajas que podría obtener el personal en su desempeño laboral.

Además, se cuenta con una plataforma desplegada orientada a la gestión de conocimientos que está en capacidad de soportar este programa. Es necesario reconocer e-líderes, o bien agentes de cambio latentes en cada área funcional que sean capaces de fomentar la participación y distribuir el conocimiento adquirido de forma horizontal a través de la organización.

Adicionalmente, es necesario convencer y comprometer a la alta dirección en el apoyo a este tipo de iniciativas.

- **Recursos presupuestarios.**

Se preverán los recursos presupuestarios en la misma medida que el Ministerio de Economía y Finanzas, atienda las demandas adicionales de mayores recursos para financiar las líneas prioritarias de la Entidad, luego de lo cual, se asignarán recursos para financiar las actividades y proyectos nuevo que aparezcan como resultado del presente Plan.

2.4 La misión

SERVIR es una institución comprometida con el servicio civil del Gobierno Peruano a través de una eficiente gestión de servicios, define como misión para su PEGE:

“Mejorar el servicio civil de manera integral y continua para servir al ciudadano, mediante el uso intensivo de las TICs aplicadas a la optimización de sus procesos administrativos, generación de servicios al ciudadano y transparencia en el sector.”

2.5 La visión

La visión de la Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú – SERVIR, es la definición deseada de su futuro en el contexto del desarrollo de Gobierno Electrónico:

“SERVIR lidera el proceso de reforma del servicio civil, es reconocida por los actores claves, en especial por los ciudadanos, a partir de sus resultados y forma parte del núcleo estratégico de decisión de un Estado moderno y eficiente que garantice a los ciudadanos libre acceso a los beneficios de la sociedad de la información.”

2.6 El objetivo general

Implementar las mejores prácticas de e-Government en SERVIR a través de acciones basadas en las tecnologías de la información orientadas a la eficiencia, transparencia y formación gradual de un Gobierno Electrónico focalizado en el ciudadano.

2.7 Los objetivos específicos

- Objetivo 1: Contar con herramientas para la Gestión Institucional y del Sistema Administrativo de Recursos Humanos en el Estado Peruano.
- Objetivo 2: Participar en la integración de los servicios de información transversales existentes en materia de gestión de recursos humanos.

2.8 La declaración de principios

- Orientar la entrega de servicios a las necesidades del ciudadano.
- Promover el acceso, participación y transparencia de información de servicios a través de Internet.
- Proponer proyectos de participación directa ciudadana.
- Optimizar procesos y recursos mediante el uso intensivo de las TICs (papeles, herramientas, sistemas)
- Disminuir la brecha entre SERVIR y el ciudadano mediante creación de servicios virtuales por Internet (correo, videoconferencia, extranet, portal institucional).

2.9 El análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)

A continuación se presenta un cuadro de la situación actual de la organización con respecto del desarrollo de la sociedad de información, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

• Evaluación interna

Se evaluaron las fortalezas y debilidades más importantes de la organización, teniendo como objetivo sacar provecho de las fortalezas y superar las debilidades.

Matriz EFI			
Fortalezas	Peso	Calificación	Ponderación
Iniciativas de modernización de los sistemas de información	0.06	2.00	0.12
Equipo de trabajo multidisciplinario.	0.12	3.00	0.35
Infraestructura básica cubierta	0.07	3.00	0.20
Portafolio de Servicio de TI orientadas al Gobierno Electrónico	0.09	2.00	0.18
Debilidades			
Esfuerzos realizados a través de la incorporación de equipos y programas, no han sido efectivos para atender el proceso de modernización	0.08	2.00	0.17
El portal parece tender hacia una mera plataforma tecnológica y no de gestión	0.05	2.00	0.10
Ausencia visión integral de sistemas informáticos desarrollados	0.09	1.00	0.09
Ausencia de flexibilidad organizacional para empoderar eficazmente el área de TI	0.09	1.00	0.09
Ausencia de un plan global de transformaciones administrativas sostenible	0.03	2.00	0.06
Alta burocratización tradicional en la gestión institucional	0.05	2.00	0.10
Resistencia al cambio en todos los niveles de la institución	0.07	2.00	0.14
Carencia de un modelo institucional de gestionar por resultados	0.08	2.00	0.16
Carencia de definiciones fundamentales para abordar la reforma del SC (core business) limitan la prospectiva	0.06	2.00	0.11
Insuficientes recursos presupuestarios para modernizar y sistematizar la gestión de los RRHH del Estado	0.07	2.00	0.14
Totales	1.00		2.00

- **Evaluación externa**

Se evaluaron las oportunidades y amenazas más importantes de la organización, teniendo como objetivo realizar un reconocimiento del ambiente externo o entorno que la rodea para aprovechar las oportunidades y eludir los riesgos.

Evaluación Externa			
Oportunidades	Peso	Calificación	Total Ponderado
Masificación del uso de TICs y ampliación de cobertura internet	0.09	2.00	0.18
Mayores competencias tecnológicas de usuarios finales	0.07	2.00	0.14
Alianzas estratégicas con entidades vinculadas con el Servicio Civil (RENIEC, MINTRA, MEF, SUNAT y otros)	0.09	2.00	0.18
Incorporación de planificación sobre G.E. en entidades del Estado	0.06	2.00	0.13
Agencias de cooperación interesadas en desarrollar el G.E.	0.08	3.00	0.25
Puestos de trabajo basados en Conocimiento aumenta productividad personal, del grupo y servicios con el uso de TICs	0.05	2.00	0.09
Creciente interacción entre los ciudadanos y el Estado, demandando mejores servicios en tiempo y costo	0.07	2.00	0.13
Posibilidad de aportar al conocimiento técnico normativo en gestión RRHH a favor de sistematización emprendida por MEF con apoyo financiero internacional	0.05	1.00	0.05
Participar en reformas segunda generación en materia de RRHH	0.05	1.00	0.05
Amenazas			
MEF está desarrollando proyecto para gestión de RRHH con financiamiento BID	0.10	1.00	0.10
Entidades del Gobierno Nacional están multiplicando esfuerzos en implementar sistemas propios para gestionar sus RRHH	0.08	1.00	0.08
Información expuesta a ataques informáticos	0.07	3.00	0.20
Entorno hostil de la ciudadanía hacia servicios estatales, que se expresa en hipercriticidad, intolerancia e impaciencia	0.10	2.00	0.19
Cambios Gubernamentales que modifiquen objetivos del proyecto	0.06	2.00	0.12
Totales	1.00		1.88

- Matriz de estrategias

	Fortalezas	Debilidades
FD / OA	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas de modernización de los sistemas. Equipo de trabajo multidisciplinario. Infraestructura básica cubierta. Portafolio de servicios T.I. orientado a G.E. 	<ol style="list-style-type: none"> Esfuerzos realizados a través de incorporación de programas no han sido efectivos El portal parece tender hacia una mera plataforma tecnológica y no de gestión Ausencia visión integral de sistemas informáticos desarrollados Ausencia de flexibilidad organizacional para empoderar eficazmente el área de TI Ausencia de un plan global de transformaciones administrativas sostenible Alta burocratización tradicional en la gestión institucional Resistencia al cambio en todos los niveles de la institución Carencia de un modelo institucional de gestionar por resultados Carencia de definiciones fundamentales para abordar la reforma del SC (core business) limitan la prospectiva Insuficientes recursos presupuestarios para modernizar y sistematizar la gestión de los RRHH del Estado
Oportunidades	Estrategias - FO - Explotar	Estrategias - DO - Buscar
<ol style="list-style-type: none"> Masificación uso de TICs y ampliación cobertura internet Mayores competencias tecnológicas de usuarios finales Alianzas estratégicas con entidades vinculadas con el Servicio Civil. Incorporación de planificación sobre G.E. en entidades del Estado Agencias de cooperación interesadas en desarrollar el G.E. Puestos de trabajo basados en Conocimiento aumentan productividad personal, del grupo y servicios con el uso de TICs Creciente interacción entre los ciudadanos y el Estado, demandando mejores servicios en tiempo y costo Posibilidad de aportar al conocimiento técnico normativo en gestión RRHH a favor de sistematización emprendida por MEF Participar en reformas segunda generación en materia de RRHH 	<ol style="list-style-type: none"> Establecer sinergias con otras entidades que desarrollen estrategias vinculadas con la reforma del Estado (F1-F2-F3, O1-O2-O3,O5,O7,O8) Implementar un sistema de atención integral, fortaleciendo proyectos de gobierno que permitan desarrollar información de valor para la toma de decisiones de los gobernantes, ciudadanos, entidades y empresas (lidera la plla electronica y distribuye información a: SUNAT, MINTRA; Contraloría, Congreso, GRs; etc., etc.) (F1-F2-F3-F4, O1-O2-O4,O5,O6,O7,O8,O9) 	<ol style="list-style-type: none"> Potenciar (estandarizar, monitorear y evaluar) los Servicios de TI, en coordinación con las Gerencias y Oficinas de SERVIR (D1,D2,D3,D4,D5,D6,D7,D8-O1,O2,O3,O4,O5,O6,O7,O8,O9)
Amenazas	Estrategias - FA - Confrontar	Estrategias - DA - Evitar
<ol style="list-style-type: none"> MEF está desarrollando proyecto para gestión de RRHH con financiamiento BID Entidades del Gobierno Nacional están multiplicando esfuerzos en implementar sistemas propios para gestionar sus RRHH Información expuesta a ataques informáticos Entorno hostil de ciudadanía hacia servicios estatales (intolerancia e impaciencia) Cambios Gubernamentales que modifiquen objetivos del proyecto 	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollar herramientas de comunicación y conectividad con valor agregado (modulos del SGRH para tablet, ipod) (F1,F2,F3,F4-A1,A2,A4,A5) Impulsar la Interoperabilidad del SGRH (RNPS- RNSD-) entre las instituciones del Estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad.(F1,F2,F3,F4-A1,A2,A3,A5) 	<ol style="list-style-type: none"> Implementar mecanismos basados en la identificación personalizada de los opinantes en el portal, estableciendo mecanismos de validación con el RSC. (D1,D2,D6,D7-A4) Desarrollar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la transparencia de la gestión (D1,D2,D4,D6,D7-A4) Unificar los sistemas de GRH desarrollados y por desarrollar en una unica plataforma de gestión. (D1-D2-D3-D4-D5-D6-D7-A1,A2,A4,A5)

• Matriz cuantitativa de la planificación estratégica

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	ESTRATEGIA 1		ESTRATEGIA 2		ESTRATEGIA 3		ESTRATEGIA 4		ESTRATEGIA 5	
		Puntaje Atractividad	Total Calificación	Puntaje Atractividad	Total Calificación	Puntaje Atractividad	Total Calificación	Puntaje Atractividad	Total Calificación	Puntaje Atractividad	Total Calificación
		Establecer sinergias con otras entidades que desarrollen estrategias vinculadas con la reforma del Estado		Implementar un sistema de atención integral, fortaleciendo proyectos de gobierno que permitan desarrollar información de valor para la toma de decisiones de los gobernantes, ciudadanos, entidades y empresas (líderes la planilla electrónica y distribuye información a: SUNAT, MINTRA; Contraloría, Congreso, GRs; etc., etc.)		Desarrollar herramientas de comunicación y conectividad con valor agregado (módulos del SGRH para tablet, ipod)		Impulsar la Interoperabilidad del SGRH (RNPS-C-RNSD-) entre las instituciones del Estado para la cooperación, el desarrollo, la integración y la prestación de más y mejores servicios para la sociedad.		Potenciar (estandarizar, monitorear y evaluar) los Servicios de TI, mediante el empoderamiento de la OGAF en base a las normas establecidas por ONGEL.	
FACTORES EXTERNOS											
OPORTUNIDADES											
Masificación del uso de las TISCs y ampliación de la cobertura de internet	0.09	2.00	0.18	3.00	0.28	3.00	0.28	3.00	0.28	3.00	0.28
Mayores competencias tecnológicas por parte de los usuarios finales	0.07	2.00	0.14	3.00	0.21	3.00	0.21	3.00	0.21	3.00	0.21
Alianzas estratégicas con entidades vinculadas con el Servicio Civil (RENIEC, MINTRA, MEF, SUNAT y otros)	0.09	4.00	0.35	3.00	0.26	3.00	0.26	3.00	0.26	3.00	0.26
Incorporación de la planificación sobre Gobierno Electrónico en las entidades gubernamentales.	0.06	3.00	0.19	3.00	0.19	2.00	0.13	2.00	0.13	2.00	0.13
Agencias de cooperación interesadas en desarrollar el Gobierno Electrónico en el Servicio Civil	0.08	3.00	0.25	3.00	0.25	2.00	0.17	3.00	0.25	2.00	0.17
La actual tendencia que los puestos de trabajo se basen en el Conocimiento, se debe aumentar la productividad personal, del grupo y de los servicios a través del uso de las TIC de los servidores públicos.	0.05	1.00	0.05	2.00	0.09	3.00	0.14	2.00	0.09	3.00	0.14
Creciente interacción entre los ciudadanos y el Estado, demandando mejores servicios en tiempo y costo	0.07	3.00	0.20	3.00	0.20	3.00	0.20	3.00	0.20	3.00	0.20
Procesos de aportar al conocimiento técnico normativo y buenas prácticas en gestión de los RRHH a favor de la sistematización emprendida por el MEF	0.05	2.00	0.10	3.00	0.14	2.00	0.10	3.00	0.14	2.00	0.10
Participar en las reformas de segunda generación en materia de RRHH	0.05	3.00	0.14	3.00	0.14	2.00	0.09	3.00	0.14	2.00	0.09
AMENAZAS											
MEF está desarrollando un proyecto para la gestión de RRHH con financiamiento del BID	0.10	3.00	0.29	3.00	0.29	2.00	0.19	3.00	0.29	2.00	0.19
Existencia de "soberano nacional" entre funcionarios/as involucrados en el mismo	0.08	3.00	0.24	3.00	0.24	2.00	0.16	3.00	0.24	2.00	0.16
Implementación de sistemas propios a la medida de las instituciones, para gestión de RRHH	0.07	1.00	0.07	1.00	0.07	2.00	0.13	1.00	0.07	3.00	0.20
Información expuesta a ataques informáticos	0.07	1.00	0.07	1.00	0.07	2.00	0.13	1.00	0.07	3.00	0.20
Entorno hostil de la ciudadanía hacia los servicios estatales, que se expresa en hipercriticidad, intolerancia e impaciencia hacia los servicios	0.10	2.00	0.19	3.00	0.29	3.00	0.29	3.00	0.29	3.00	0.29
Cambios Gubernamentales que modifiquen los objetivos del proyecto	0.06	2.00	0.12	3.00	0.18	2.00	0.12	2.00	0.12	2.00	0.12
FACTORES INTERNOS											
FORTALEZAS											
Iniciativas de modernización de los sistemas de información	0.06	3.00	0.19	3.00	0.19	3.00	0.19	3.00	0.19	3.00	0.19
Equipo de trabajo multidisciplinario.	0.12	2.00	0.23	2.00	0.23	3.00	0.35	2.00	0.23	2.00	0.23
Infraestructura básica cubierta	0.07	2.00	0.14	2.00	0.14	3.00	0.20	2.00	0.14	2.00	0.14
Portafolio de Servicio de TI orientadas al Gobierno Electrónico	0.09	2.00	0.18	2.00	0.18	3.00	0.27	2.00	0.18	2.00	0.18
DEBILIDADES											
de equipos y programas, no han sido efectivos para atender el proceso de modernización que se ha venido desarrollando en SERVIR	0.08	2.00	0.17	2.00	0.17	2.00	0.17	2.00	0.17	2.00	0.17
El portal de SERVIR parece tender hacia una mera plataforma tecnológica y no de gestión	0.05	2.00	0.10	2.00	0.10	2.00	0.10	2.00	0.10	3.00	0.14
Ausencia de visión integral de los sistemas informáticos que se desarrollan	0.09	2.00	0.19	2.00	0.19	2.00	0.19	2.00	0.19	3.00	0.28
Ausencia de flexibilidad organizacional para empoderar eficazmente el área de TI	0.09	2.00	0.18	2.00	0.18	2.00	0.18	2.00	0.18	2.00	0.18
Ausencia de un plan global de transformaciones administrativas sostenible	0.03	2.00	0.06	2.00	0.06	2.00	0.06	2.00	0.06	2.00	0.06
Alta burocratización tradicional en la gestión institucional	0.05	1.00	0.05	2.00	0.10	2.00	0.10	2.00	0.10	1.00	0.05
Resistencia al cambio en todos los niveles de la institución	0.07	2.00	0.14	2.00	0.14	2.00	0.14	2.00	0.14	2.00	0.14
Carencia de un modelo institucional de gestionar por resultados	0.08	2.00	0.16	2.00	0.16	2.00	0.16	2.00	0.16	2.00	0.16
Carencia de definiciones fundamentales para abordar la reforma del SC (core business), limitan la prospectiva	0.06	2.00	0.11	3.00	0.17	2.00	0.11	2.00	0.11	1.00	0.06
Insuficientes recursos presupuestarios para modernizar y sistematizar la gestión de los RRHH del Estado	0.07	2.00	0.14	2.00	0.14	2.00	0.14	2.00	0.14	2.00	0.14
TOTAL	2.00		4.50		4.94		4.79		4.76		4.62

2.10 Los factores críticos de éxito

Para garantizar el éxito del plan estratégico de gobierno electrónico en SERVIR se requiere cumplir con una serie de condiciones según las cuales se debe evitar el incumplimiento de plazos de implementación, aumento de costos presupuestado e incumplimiento de alcances de proyectos:

• Iniciativa política

Para cada proyecto de e-gov, es necesaria la iniciativa política. Un liderazgo efectivo que implique compromiso a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Es importante contar con líderes de proyecto empoderados como para tomar riesgos, delegar funciones y gestionar recursos correspondientes. El empoderamiento debe ser claramente determinado y comunicado a los integrantes de los equipos para asegurar el apoyo al proyecto a todo nivel. De esta forma se permite la iniciativa, continuidad del proyecto y ejecución de acciones.

- **Liderazgo**

Orientado a la transformación organizacional y logro de objetivos del proyecto. Las iniciativas deben concretarse con hechos propiciando el cambio y control de las actividades. Para ello deben descubrirse e-líderes dentro de la estructura organizacional o bien contratarlos, sin descuidar la capacitación y desarrollo de habilidades gerenciales de los rangos medios de la organización.

- **Infraestructura**

Se requiere un mínimo de recursos tecnológicos disponibles (sistemas de información, equipamiento y conectividad). Sobre la infraestructura se despliega el desarrollo de aplicaciones y propuestas de proyectos.

- **Priorización de proyectos**

Se deben identificar y priorizar los proyectos de mayor impacto y visibilidad orientados al ciudadano. A partir de esta base se genera confianza, legitimidad y posicionamiento interno para apoyar el resto de proyectos. Estos proyectos deben evidenciar beneficios tangibles en los ciudadanos en cuanto a costos, calidad y tiempo.

- **Alianzas estratégicas**

Existen entidades que han culminado con proyectos que pueden beneficiar el desarrollo de la propia organización. Con el fin de evitar el desperdicio de recursos es necesario analizar y formar alianzas con aquellas entidades con proyectos alineados con los fines de SERVIR. En el caso de no realizar desarrollos internos, se requiere aprovechar las ventajas del outsourcing de desarrollo y transferencia tecnológica al interior.

- **Capacitación**

Mientras se desarrollan proyectos de gobierno electrónico, se deben generar las competencias necesarias para la administración y uso del resultado de los mismos. Las estrategias de capacitación deben desarrollarse en función a los objetivos de cada proyecto e incluir: manejo de herramientas, habilidades técnicas y de gestión.

2.11 Las estrategias claves

A continuación se presentan las principales estrategias a tener en cuenta para el desarrollo del Gobierno Electrónico en SERVIR:

- Establecer sinergias con otras entidades que desarrollen estrategias vinculadas con la reforma del Estado.
- Desarrollar herramientas de comunicación y conectividad con valor agregado (módulos del SGRH para dispositivos móviles).
- Potenciar (estandarizar, monitorear y evaluar) los servicios de TI, mediante el empoderamiento de la OGAF en base a las normas establecidas por la ONGEI.

2.12 Las políticas públicas relativas a las TICs

El Plan Perú al 2021 propuesto por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN y aprobado mediante Decreto Supremo por el Poder Ejecutivo, hace referencia a aspectos vinculados al gobierno electrónico, en el Eje Estratégico 3 denominado Estado y Gobernabilidad, donde considera un Objetivo Nacional, siguiente:

Objetivo Nacional:

Estado democrático y descentralizado que funciona con eficacia, eficiencia y articuladamente entre sus diferentes sectores y los tres niveles de gobierno al servicio de la ciudadanía y el desarrollo, garantizando la seguridad nacional

Lineamiento de Política:

3. Promover el sistema nacional y regional del gobierno electrónico para mejorar la eficiencia y calidad de la gestión pública.

De otro lado el Plan de Desarrollo de la Sociedad de Información, señala a través del Objetivo 7, la necesidad de: Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población

Para ello ha definido las estrategias siguientes:

- 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.
- Proveer a la población información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios disponibles.
- 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.

Es importante que el órgano rector como es la Oficina Nacional del Gobierno Electrónico plantee lo siguiente:

- a) La necesidad de incorporar una política pública de obligatorio cumplimiento en materia de Gobierno Electrónico.
- b) Desarrollar los grandes lineamientos, objetivos y metas orientadores, en materia de Gobierno Electrónico, que servirá de punto de partida para que las entidades públicas de los tres gobiernos subnacionales, desarrollen compromisos en torno a ellos.

2.13 Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico en la entidad.

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

- Equidad en el acceso: los ciudadanos deben tener acceso a los servicios provistos en forma electrónica por SERVIR.
- Amigabilidad: la forma y uso de información electrónica provista por SERVIR a través de Internet debe ser fácil de usar para los ciudadanos.
- Seguridad: SERVIR debe garantizar la privacidad de personas en el acceso a la información y uso de los servicios electrónicos brindados.
- Conveniente: el beneficio obtenido por el ciudadano al utilizar los servicios electrónicos ofrecidos debe superar al recibido en forma presencial.

2.14 Definición de metas

A continuación se expone el alineamiento de las metas con los objetivos de Gobierno Electrónico:

Plan Perú 2021	Objetivo del Plan de Desarrollo de la Sociedad de Información	Objetivos de largo Plazo SERVIR	Objetivo de corto plazo	Acciones
Promover el sistema nacional y regional del gobierno electrónico para mejorar la eficiencia y calidad de la gestión pública. (Lineamiento de Política 3 del Eje Estratégico 3: Estado y Gobernabilidad)	Objetivo 7. Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población	1.- Contar con herramientas para la Gestión Institucional y del Sistema Administrativo de Recursos Humanos en el Estado Peruano	Producir información para la toma de decisiones de los agentes (gobierno, entidades, ciudadanos, etc.) a partir del Registro Nacional de Personas.	Completar los datos del personal al servicio del Estado, en el RNP
			Gestionar, controlar y estandarizar los sistemas informáticos para la gestión administrativa existentes en SERVIR.	Efectuar inventario de sistemas informáticos para la gestión administrativa, existentes Elaborar y/o revisar y sistematizar procesos
			Alinear el PETI con el PEGE de SERVIR.	Desarrollar un instrumental de apoyo de contenidos a los Sistema informáticos de gestión de RRHH Desarrollar Sistemas Informáticos bajo estándares definidos por ONGEI, orientados a servir al ciudadano
			Contribuir a la estandarización de los sistemas transversales existentes en el Estado.	Elaborar la cartera de priorización de proyectos de TI Implementar las normas técnicas para la gestión de TI (seguridad de la información; desarrollo de software; soporte, etc)
		2.-. Participar en la integración de los servicios de información transversales existentes en materia de gestión de recursos humanos.		Identificar software existente administrado por otras entidades, relacionados al Sistema Administrativo de Gestión de los RRHH y establecer mecanismos de coordinación con entidades relacionadas.

- Meta 1: Contar con un RNSC actualizado que reporte información relevante para la toma de decisiones de los agentes (gobierno, entidades, ciudadanos, etc).
 - Acción: Fortalecer la funcionalidad del RNSC.
 - Proyecto 1.1: Implementación de mejoras al RNSC.
 - Proyecto 1.2: Implementación de Sistema de Informes Gerenciales.
 - Proyecto 1.3: Implementación de un modelo de gestión de servicios de TI.
- Meta 2: Contar con sistemas integrados, desarrollados bajo estándares informáticos aprobados por la Autoridad competente.
 - Acción: Efectuar inventario de sistemas informáticos para la gestión administrativa existente.
 - Proyecto 2.1: Actualización de inventario de sistemas informáticos.
 - Acción: Elaborar y/o revisar y sistematizar procesos.
 - Proyecto 2.2: Actualización de documentos de gestión institucional.
 - Proyecto 2.3: Rediseño de procesos (TSC, OAF)
 - Acción: Desarrollar un instrumental de apoyo de contenidos a los sistemas informáticos de gestión de RRHH.
 - Proyecto 2.4: Motor en línea para la recuperación centralizada de la información institucional vinculada a la rectoría del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

- Acción: Desarrollar sistemas informáticos bajo estándares definidos por ONGEI, orientados a servir al ciudadano.
 - Proyecto 2.5: Implementación de servicios vía portal institucional.
 - Proyecto 2.6: Implementación Sistema de Casilla Electrónica y Firma Digital.
 - Proyecto 2.7: Implementación de mejoras al Sistema de Gestión de Expedientes.
- Meta 3: Alcanzar eficiencia en la ejecución de actividades y proyectos de tecnología de la información.
 - Acción: Elaborar la cartera de priorización de proyectos de TI.
 - Proyecto 3.1: Actualización de PETI 2012-1015.
 - Acción: Implementar las normas técnicas para la gestión de TI (seguridad de la información, desarrollo de software, soporte)
 - Proyecto 3.2: Implementación NTP 17799.
 - Proyecto 3.3: Estandarización de desarrollo y mantenimiento de sistemas.
- Meta 4: Facilitar la estandarización e integración de los sistemas de gestión de RRHH existentes en las Entidades líderes.
 - Acción: Identificar software existente administrado en otras entidades, relacionados al sistema administrativo de gestión de RRHH y establecer mecanismos de coordinación con entidades relacionadas.
 - Proyecto 4.1: Elaborar un listado de entidades líderes que cuentan con sistema de gestión de RRHH y retomar el contacto.

2.15 Recursos y presupuesto

- Presupuesto de Proyectos.

Costos y presupuesto			
Proyecto	Costo aprox. S/.	Unidad	Descripción
P1.1	160,000	GDIS	Implementación de mejoras al RNSC
P1.2	40,000	GDIS	Implementación de Sistema de Informes Gerenciales.
P1.3	0	TI	Implementación de un modelo de gestión de servicios de TI
P2.1	0	TI	Actualización de inventario de sistemas informáticos
P2.2	0	OPP	Actualización de documentos de gestión institucional
P2.3	40,000	OPP	Rediseño de procesos (TSC, OAF)
P2.4	30,000	OAF	Motor en línea para la recuperación centralizada de la información institucional vinculada a la rectoría del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
P2.5	50,000	Todas	Mejoras al portal web institucional (desarrollo y rediseño)
P2.6	140,000	TSC	Implementación Sistema de Casilla Electrónica y Firma Digital
P2.7	30,000	TSC	Implementación de mejoras al Sistema de Gestión de Expedientes
P3.1	0	OAF	Actualización de PETI 2012-1015
P3.2	60,000	OAF	Implementación NTP 17799
P3.3	0	OAF	Estandarización de desarrollo y mantenimiento de sistemas
p4.1	0	GDIS	Elaborar un listado de entidades líderes que cuentan con sistema de gestión de RRHH y retomar el contacto.

- Financiamiento.
 - Recursos Ordinarios
 - Recursos de fuentes cooperantes del extranjero

2.16 Adopción de estándares

A continuación se presentan las normas que definen los estándares para el desarrollo del Gobierno Electrónico:

- RM N 381-2008-PCM – Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- Ley N 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales
- DS N 052-2008-PCM – Aprueban reglamento de la ley de firmas y certificados digitales.

2.17 Plan de acción

Plan de Acción																	
Proyecto	Descripción	2012				2013				2014				2015			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
P1.1	Implementación de mejoras al RNSC		x	x	x	x											
P1.2	Implementación de Sistema de Informes Gerenciales.	x	x														
P1.3	Implementación de un modelo de gestión de servicios de TI			x	x												
P2.1	Actualización de inventario de sistemas informáticos	x															
P2.2	Actualización de documentos de gestión institucional				x	x											
P2.3	Rediseño de procesos (TSC, OAF)	x	x	x	x	x											
P2.4	Motor en línea para la recuperación centralizada de la información institucional vinculada a la rectoría del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.			x	x												
P2.5	Mejoras al portal web institucional (desarrollo y rediseño)				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
P2.6	Implementación Sistema de Casilla Electrónica y Firma Digital	x	x														
P2.7	Implementación de mejoras al Sistema de Gestión de Expedientes	x	x														
P3.1	Actualización de PETI 2012-1015				x			x					x				x
P3.2	Implementación NTP 17799			x													
P3.3	Estandarización de desarrollo y mantenimiento de sistemas				x												
p4.1	Elaborar un listado de entidades líderes que cuentan con sistema de gestión de RRHH y retomar el contacto.	x	x	x													

2.18 Seguimiento y evaluación

A continuación se presentan los principales indicadores para realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de metas:

Seguimiento y evaluación		
Meta	Indicador	Descripción
Meta 1	I1	Nro de entidades que actualizan / Nro de entidades en la línea base
	I2	Sistema de Informes Gerenciales implementado
	I3	Modelo de gestión de servicios de TI implementado
Meta 2	I4	Inventario de sistemas informáticos actualizado
	I5	Nro de documentos de gestión institucional actualizados/Total de documentos de gestión institucional
	I6	Procesos finales aprobados TSC, OAF
	I7	Sistema de Motor de Búsqueda implementado
	I8	Nro de mejoras realizadas al portal / Nro de mejoras solicitadas al portal
	I9	Sistema de Casilla Electrónica implementado
Meta 3	I11	Nro de mejoras realizadas al SGE /Nro de mejoras solicitadas al SGE
	I12	Nro de proyectos PETI ejecutados / Nro total de proyectos PETI programados
	I13	Norma NTP 17799 implementada
Meta 4	I14	Nro de sistemas estandarizados / Nro de sistemas desarrollados
	I15	Nro de sistemas informáticos inventariados / Nro total sistemas de gestión RRHH

2.19 Conclusiones

- El criterio usado por SERVIR en cuanto a las decisiones de inversión en tecnologías de información se basa en la efectividad con la cual los recursos son utilizados, sin embargo es necesario el compromiso por parte de sus directivos y un nivel de integración estrecho entre las unidades core y las decisiones estratégicas de alto nivel para impulsar la implementación de un gobierno electrónico efectivo.
- Los puntos expuestos en el presente documento tienen consistencia y están alineados con el planeamiento estratégico de tecnologías de información de SERVIR, cuyas principales soluciones orientadas al ciudadano están siendo planificadas para una implementación en un horizonte de mediano a largo plazo.
- Es importante manejar un nivel de prioridad de los proyectos y sus precedencias (organizacionales, técnicas y funcionales). Aquellos proyectos que no sean prioritarios para el concepto de gobierno electrónico serán postergados, de tal manera que la implementación de los mismos sea ejecutable y manejable en el tiempo. Se recomienda de ser posible, no ejecutar más de 4 proyectos de la misma naturaleza en paralelo (por ejemplo implementación de sistemas de información, otros). Asimismo, la implementación o puesta en marcha de los proyectos deberá ser balanceada con la disponibilidad de recursos económicos y de personal.
- La implementación exitosa en SERVIR de un e-Gobierno implica:
 - Mejor acceso de los ciudadanos al gobierno mediante el impulso del concepto “oficina anywhere” (en cualquier lugar, nunca cierra). De esta forma la Internet fomenta la participación ciudadana.
 - Más y mejor información sin costo adicional que posibilita la Internet.
- Se requiere que la alta dirección de SERVIR asuma el liderazgo y compromiso con los objetivos definidos en el presente documento mediante una coordinación institucional horizontal de todos los proyectos descritos.