



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

Lima, 22 de Mayo de 2012

Nº 033-2012-PD-OSITRAN

VISTO:

La Nota Nº 043-2012-GG/ODIS-OSITRAN, de fecha 03 de abril de 2012, de la Oficina de Desarrollo Institucional y de Sistemas, que eleva el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2012 – 2015 del OSITRAN; y el Proyecto de Resolución que se adjunta;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 61-2011-PCM, de fecha 17 de febrero de 2011, se aprobó los "Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico", asimismo dicha norma en su Artículo 3 establece que las Entidades que conforman el Sistema Nacional de Informática deberán remitir sus Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, debidamente aprobados, dentro de los ciento veinte (120) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente Resolución;

Que, los mencionados Lineamientos, establecen en la parte final que "El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico deberá ser propuesto a la autoridad de la más alta jerarquía de la entidad, para su aprobación";

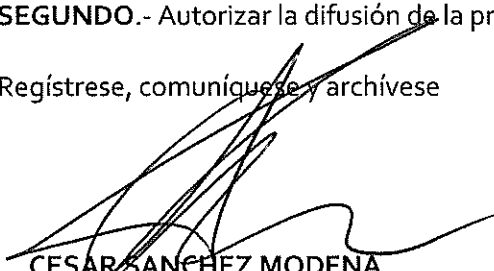
Que, asimismo, es necesario contar con un Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, como una herramienta que refleja cual será la estrategia a seguir en la Implementación de las Tecnologías de la Información a fin de facilitar el acceso a la información y a los servicios del OSITRAN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2012 -2015 de OSITRAN señalado en los considerandos, el mismo que, como anexo, forman parte de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Autorizar la difusión de la presente Resolución en la Página Web de OSITRAN

Regístrese, comuníquese y archívese


CESAR SANCHEZ MODENA
Vicepresidente del Consejo Directivo
Encargado de la Presidencia

Reg. Sal. Nº PD-8426-12





**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA
INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
(OSITRAN)**

**PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO
ELECTRÓNICO
AÑOS 2012 - 2015**

2012

Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del OSITRAN Periodo 2012 – 2015

ÍNDICE

SECCIÓN I EL GOBIERNO ELECTRÓNICO	4
Capítulo 1.- Introducción	4
Capítulo 2.- Marco Conceptual	5
Capítulo 3.- El Gobierno Electrónico	5
Capítulo 4.- La Sociedad de la Información	6
Capítulo 5.- La Brecha Digital	6
SECCIÓN II EL PLAN DE ESTRATÉGICO	8
Capítulo 7.- El Marco Institucional	8
Capítulo 8.- El Marco Legal	10
Capítulo 9.- Estado de la Situación Actual	13
Capítulo 10.- Visión	18
Capítulo 11.- Misión	18
Capítulo 12.- Objetivo General	19
Capítulo 13.- Objetivos Específicos	19
Capítulo 14.- Declaración de Principios	19
Capítulo 15.- Análisis FODA	20
Capítulo 16.- Factores Críticos de Éxito	21
Capítulo 17.- Estrategias Claves	22
Capítulo 18.- Políticas Públicas relativas a las TIC	23
Capítulo 19.- Internet como medio para lograr Gobierno Electrónico	24



Capítulo 20.- Definición de Metas	25
Capítulo 21.- Recursos y Presupuesto	29
Capítulo 22.- Adopción de Estándares	30
Capítulo 23.- Plan de Acción	30
Capítulo 24.- Seguimiento y Evaluación	30
Capítulo 25.- Conclusiones	31



SECCIÓN I EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Capítulo 1.- Introducción

Siendo de suma importancia promover la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la gestión de la administración pública para una prestación eficiente de servicios públicos brindados a los ciudadano, en virtud a ello es que se requiere de contar con el presente Plan Estratégico de Gobierno Electrónico para el período comprendido entre el 2012 hasta el 2015.

Para tener una mejor idea del alcance del presente plan, debemos considerar los lineamientos del Decreto Supremo N° 090-2010-PCM "Aprueban el Consolidado de los Avances en Reforma del Estado y la Estrategia de Modernización de la Gestión del Estado", específicamente del las actividades descritas en el Art 1º, los cuales son de aplicación obligatoria en todas las entidades de la administración pública.

El presente plan abarca a todas las unidades orgánicas de OSITRAN que directa o indirectamente proveen servicios a la comunidad y al ciudadano.

Los procesos referidos a esos servicios se afectarán de tal forma que deberán ser analizados para lograr una efectiva simplificación a fin de proporcionar un servicio eficiente, ágil y efectivo, y que pueda ser objeto de publicación de su transcurrir en la gestión pública a través de consultas en línea por Internet.

En tal sentido, todos los sistemas de gestión orientados al ciudadano, así como todos los sistemas de gestión interna, deberán ser planificados contemplando la integración de los sistemas en tres niveles de operación:

Software de información única para todos los sistemas

Procesos Funcionales que soporte los procesos del negocio.

Toma de Decisiones la cual a través de los dos niveles anteriores, proporcione información consolidada, única, oportuna y segura, que permita a la Alta Dirección una mejor toma de decisiones, sin necesidad de estar solicitando información a diferentes funcionarios.

Del mismo modo, toda la infraestructura informática actual, así como la que se adquiera en el futuro, deberá estar orientado a una plataforma que soporte lo descrito en el párrafo anterior, de tal forma que deberá establecerse la arquitectura tecnológica de la Institución mediante la cual todos los sistemas y proyectos de tecnología informática estén soportados la 24 horas del día y los 7 días de la semana.



Capítulo 2.- Marco Conceptual

Siendo OSITRAN el organismo encargado de regular y supervisar las inversiones en infraestructura de transporte de uso público, cuyo rol es de vital importancia para el proceso de inserción económica y en la mejora de niveles de competitividad del país, la administración actual está orientada a mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de sus servicios de regulación, supervisión y solución de controversias, en beneficio de los usuarios de la infraestructura.

La Institución busca redefinir su modelo de gestión interna, adaptándolo y modernizándolo en medio de un contexto de estabilidad política y económica del país, así como en la racionalización y mejora de calidad en el gasto.

Entendemos como Gobierno Electrónico al uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Estado, con el fin de optimizar los servicios orientados a los ciudadanos, brindando información en forma eficiente y eficaz, logrando que la gestión pública sea transparente y permita una mejor participación de la ciudadanía.

En nuestro caso, el Gobierno Electrónico se aplica en los siguientes ámbitos:

Servicios al Ciudadano

Los procesos administrativos orientados a Gobierno Electrónico, permiten que el ciudadano ahorre considerable tiempo en sus trámites por la facilidad de los mismos, por ende también se beneficia la gestión interna de los funcionarios de la Institución.

Transparencia

El Gobierno Electrónico está orientado a un acceso rápido a la información pública, sin necesidad de autorizaciones o trabas burocráticas, dando a la Institución un carácter estratégico en transparencia permitiendo a los ciudadanos fiscalizar la gestión.

Participación Ciudadana

El Gobierno Electrónico tiende un canal de diálogo directo entre las autoridades y los ciudadanos.

Procesos Internos

El Gobierno Electrónico, simplifica y optimiza los procesos internos, convirtiéndolos en procesos eficientes, lo que redundará en un uso racional y eficiente de los recursos del Estado.

Capítulo 3.- El Gobierno Electrónico

La aplicación de Gobierno Electrónico en OSITRAN está orientado al uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, acorde a la realidad socio económica de la Institución, con el fin de promover un gobierno más eficiente y eficaz, de tal modo que se pueda facilitar los servicios de la Institución en forma más accesible y transparente a la ciudadanía.



Las fases de desarrollo, comprenden: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación:

Presencia

Se pone en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.

Interacción

Se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con la Institución. Se involucran los procesos funcionales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y la propia Institución.

Transacción

Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (Tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.

Transformación

En esta fase cambian las relaciones entre la Institución y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar de la Institución y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas.

Capítulo 4.- La Sociedad de la Información

Se puede concebir a la Sociedad de la Información como el ámbito donde interactúan ciudadanos y tecnología, y producto de esta interacción se pueden definir estrategias de cómo usar, que mejorar, que aplicar y de qué forma, las diferentes Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar los procesos empresariales y gubernamentales en general y la forma de hacer las cosas por parte de los ciudadanos en particular.

Dentro del Plan de Desarrollo de la Sociedad de Información del Perú, OSITRAN, debe acercar sus procesos de administración a la ciudadanía y empresariado, dotando de servicios de calidad, transparencia y oportuna información a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a fin de lograr una interacción de la sociedad con la administración de la Institución.

En OSITRAN, existe alta penetración de la Banda Ancha y uso de Tecnologías de Información, del mismo modo los ciudadanos y empresas que interactúan con la Institución cuentan con recursos informáticos aptos para los procesos que se brindarán en Gobierno Electrónico.

Capítulo 5.- La Brecha Digital



Brecha digital, es un concepto que abarca varias dimensiones, la económica, la social, la población de acuerdo a edades y género, la educación y la capacitación entre otras, en lo que refiere a disfrutar de los beneficios que brindan las tecnologías de la información y comunicación.

La brecha digital se refiere a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen acceso, principalmente a Internet y aquellas que no, estas desigualdades también pueden referirse al acceso al computador personal, la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos.

La brecha digital también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. Entre otros aspectos brecha digital se utiliza para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no.

Capítulo 6.- La Resistencia al Cambio

El personal que labora en la Institución, tiene alta preparación profesional en el campo al cual está asignado, así como la experiencia de funcionarios con gran trayectoria en gestión de actividades aeroportuarias, portuarias, ferroviarios, vías terrestres, temas de regulación, legales, administrativas, etc.

En tal sentido, el personal que labora en la Institución no presenta mayor resistencia al cambio en los procesos críticos de la institución. En las diferentes unidades orgánicas, al no existir software aplicativo especializado para sus actividades de control, lo hacen con el uso de software ofimático, en la mayoría de los casos usan hojas de cálculo, esto evidencia un gran conocimiento del uso de herramientas informáticas.

Se deduce que en el campo de uso de herramientas informáticas y software aplicativo, no existe resistencia al cambio, en el ámbito de los procesos críticos que se sistematice, podría existir un pequeño porcentaje de trabajadores que hagan resistencia al cambio, puesto que las reglas del negocio están grabadas en la propia experiencia profesional y no trasladadas en un Manual de Procesos.





SECCIÓN II EL PLAN DE ESTRATÉGICO

El presente documento contiene las estrategias de OSITRAN a considerar para ejecución en un mediano plazo, contemplando acciones para el período comprendido entre los años 2011 al 2015.

Capítulo 7.- El Marco Institucional

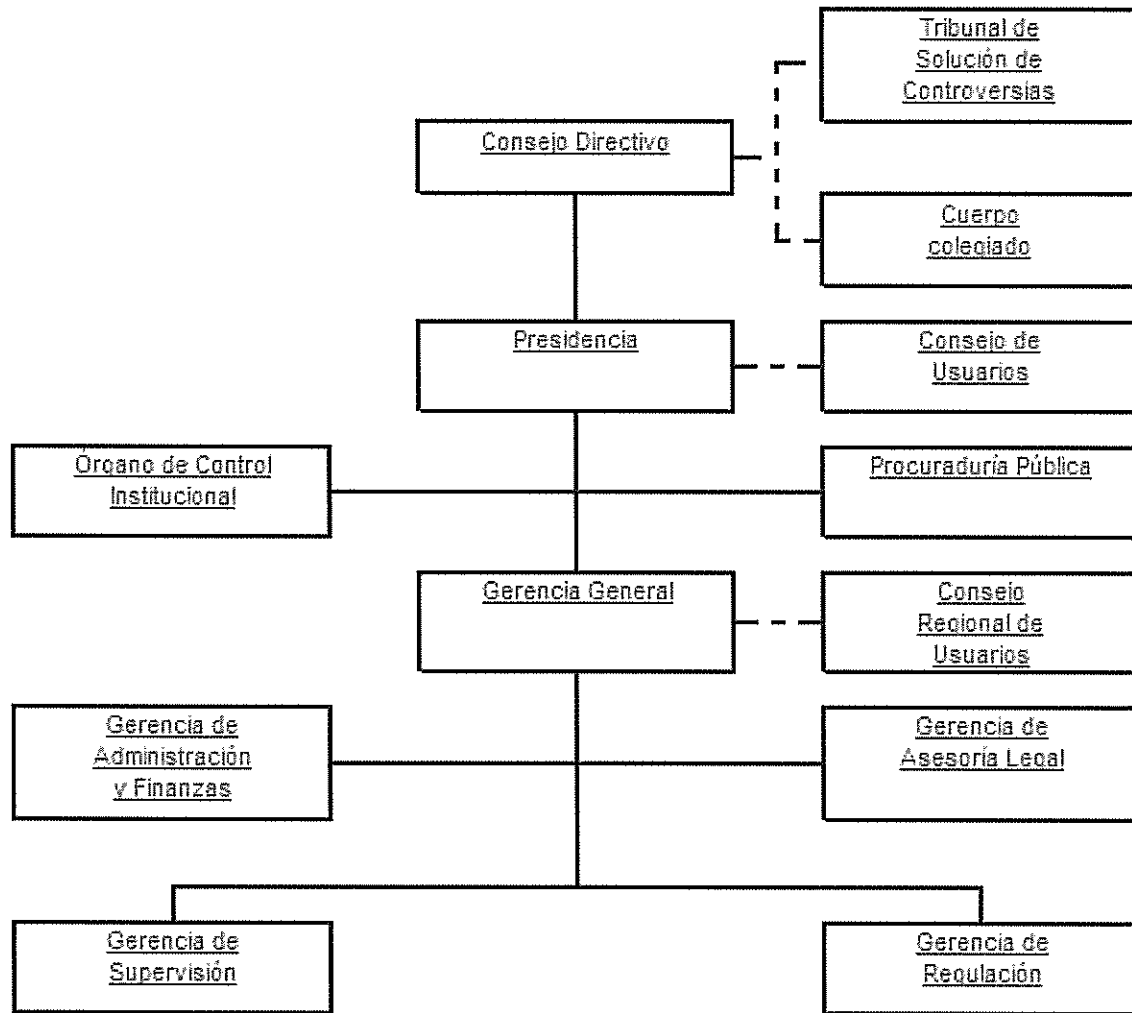
En cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM "Lineamientos que establecen el Contenido Mínimo del Plan estratégico de Gobierno Electrónico", OSITRAN cumple con elaborar el presente documento a fin de establecer las acciones necesarias que permitan a esta Institución cumplir con dichos lineamientos y llevar en mediano plazo los procesos funcionales orientados a Gobierno Electrónico.

Todas las Unidades Orgánicas de la Institución están consientes de la importancia de contar con procesos de gestión interna y de atención al ciudadano usando herramientas de tecnología informática, lo cual permitirá eficiencia y eficacia en la gestión.



Organigrama de OSITRAN
Aprobado por Resolución N° 009-2009-CD-OSITRAN

ORGANIGRAMA



Capítulo 8.- El Marco Legal

Se presenta una recopilación de la Normativa Legal que impulsa el desarrollo de Gobierno Electrónico.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Inciso 3 del artículo 200

Incisos 5 del artículo 2

Incisos 6 del artículo 2

Ley referida a la aplicación de la Acción Constitucional de Hábeas Data - Ley N° 26301

Modifican la Constitución Política de Estado, en lo referido a las Garantías Constitucionales - Ley N° 26470

MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Ley que permite el uso de medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica - Ley N° 27291

FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES

Ley de Firmas y Certificados Digitales - Ley N° 27269

Ley que modifica la Ley de Firmas y Certificados Digitales, en relación con Certificados emitidos por Entidades Extranjeras - Ley N° 27310

Comisión multisectorial encargada de elaborar el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales - Resolución Suprema 098-2000-JUS

Disposiciones complementarias al Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales Resolución Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 0103-2003-CRT-INDECOPI

Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, 019-2002-JUS

Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales - Decreto Supremo N° 004-2007-PCM

Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales - Decreto Supremo N° 052-2008-PCM

DELITOS INFORMÁTICOS

Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal - Ley N° 27309

Delito de Violación a la Intimidad - Código Penal, Artículo 154

Uso Indevido de Archivos Computarizados Código Penal, Artículo 157

Hurto Agravado por Transferencia Electrónica de Fondos - Código Penal, Artículo 185

Delitos contra los Derechos de Autor Difusión, distribución y circulación de la obra sin la autorización del autor - Código Penal, Artículo 217

Plagio y comercialización de obra - Código Penal, Artículo 218

MICROFORMAS

Dictan normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información tanto respecto a la elaborada en forma convencional



cuanto la producida por procedimientos informáticos en computadoras. DL N° 681
Ley N° 26612, modifica el D. Leg. N° 681, mediante el cual se regula el uso de
tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información.
Decreto Legislativo N° 827, Amplían los alcances del D. Leg. N° 681 a las Entidades
públicas a fin de modernizar el sistema de archivos oficiales
Reglamento sobre el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de
documentos e información a entidades públicas o privadas - Decreto Supremo N°
001-2000-JUS

CORREO ELECTRÓNICO

Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444
Facultades, normas y organización del INDECOPI - Decreto Legislativo N° 807 Inciso
d) del artículo 24
Ley General de Sociedades - Ley N° 26887, Artículo 245 Inciso 3 del artículo 294
Ley que regula el uso del Correo Electrónico Comercial No Solicitado (SPAM) - Ley
N° 28493
Reglamento de la Ley N° 28493 que regula el envío del correo electrónico comercial
no solicitado (SPAM), Decreto Supremo N° 031-2005-MTC
Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones - DS N° 06-94-TCC
TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública -
Decreto Supremo N° 043-2003-PCM
Directiva sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las
entidades de la Administración Pública" - Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI
Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto
Supremo 072-2003-PCM
Ley del Silencio Administrativo - Ley 29060
Lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de
procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado - Resolución
Ministerial 381
Comisión Multisectorial Temporal encargada de elaborar el "Plan Nacional para el
Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú" - Resolución Suprema N° 063-2010-PCM.

SOFTWARE

Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración
pública - Ley N° 28612
Reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del
software en la Administración Pública - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM
"Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública" -
Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM
"Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración
Pública" - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM
Medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de software en entidades y
dependencias del sector público - Decreto Supremo N° 013-2003-PCM y sus
modificatorias
Decreto Supremo 076-2010-PCM, que modifica el Decreto Supremo N° 013-2003-



PCM estableciendo disposiciones referidas a las adquisiciones de computadoras personales que convoquen las entidades públicas

INTERNET

Lineamientos de Políticas Generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú - Decreto Supremo N° 066-2001-PCM

Reglamento del Fondo Nacional para el Uso de Nuevas Tecnologías en la Educación - FONDUNET - Decreto Supremo N° 070-2001-ED

PAGINAS WEB (PORTAL)

Directiva "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública" - Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM.

Evaluación de Portales Institucionales de la Administración Pública - 2010" - Resolución Ministerial N° 362-2010-PCM.

Directiva "Normas y Procedimientos Técnicos sobre Contenidos de las Páginas Web en las Entidades de la Administración Pública - Resolución Jefatural N° 234-2001-INEI.

Directiva "Normas y Procedimientos Técnicos para garantizar la Seguridad de la Información publicadas por las entidades de la Administración Pública" - Resolución Jefatural N° 347-2001-INEI.

Directiva N° 006-2002-INEI/DTNP sobre "Normas y Procedimientos Técnicos para la Actualización de Contenidos del Portal del Estado Peruano" - Resolución Jefatural N° 160-2002-INEI.

Implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública, Decreto Supremo N° 063-2010-PCM.

Administración del "Portal del Estado Peruano" - Decreto Supremo N° 059-2004-PCM.

NOMBRES DE DOMINIO

Directiva "Normas Técnicas para la asignación de nombres de Dominio de las entidades de la Administración Pública" - Resolución Jefatural N° 207-2002-INEI

Constituyen Comisión Multisectorial de Políticas del Sistema de Nombres de Dominio - Resolución Ministerial N° 285-2005-PCM

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444, Ley Del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y en Portales Institucionales - Ley 29091

Reglamento de la Ley N° 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y en Portales Institucionales, - Decreto Supremo 004-2008-PCM

Decreto Legislativo 1029, que Modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444 y la Ley del Silencio Administrativo - Ley 29060.

Plan Nacional de Simplificación Administrativa, Resolución Ministerial N° 228-2010-



PCM,

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Estrategia Nacional de Gobierno, Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM
Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, uso obligatorio de la NTP-ISO/IEC 12207:2004 "Procesos del Ciclo de Vida del Software" en entidades del Sistema Nacional de Informática.

Resolución Ministerial N° 247-2006-PCM, uso obligatorio de la NTP-ISO/ IEC 17799:2007 EDI. "Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM, formulación y evaluación del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública y su Guía de Elaboración,

Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.

Capítulo 9.- Estado de la Situación Actual

En este punto se presenta un análisis de la información de los datos relacionados a Gobierno Electrónico en nuestra institución a fin de evaluar problemas en su aplicación.

Infraestructura Tecnológica

OSITRAN cuenta solo con una sede central, en dicho local se cuenta con una red informática interna y cámaras de vigilancia de seguridad, la red cuenta con servidores que soportan ampliamente los servicios informáticos actuales, así como servicio de virtualización de servidores como solución a un uso efectivo de rendimiento y capacidad de los servicios implementados en el. Destaca también el servicio de Dominio, el cual permite un control del uso seguro por perfiles de los servicios informáticos de la Institución.

Hardware:

Se cuenta con 10 servidores, 2 de almacenamiento, equipos de telecomunicaciones, Access point, central IP y 150 teléfonos IP, 27 cámaras de vigilancia, 154 computadoras, 25 laptop y 4 Ipads. Este equipamiento permite un servicio adecuado de uso de servicios informáticos en la institución.

La distribución del equipamiento informático es el siguiente:

Equipamiento informático	
SERVIDORES	
Servidor de Dominio	Proliant DL 145
Servidor de Correo Electrónico	Proliant DL 380 G5
Servidor de Base de Datos SQL Server	Proliant DL 380 G5



Equipamiento informático	
Servidor de Base de Datos Oracle	Proliant DL 380 G4
Servidor de Archivos 1	Power Edge 2900
Servidor de Archivos 2	Power Edge 2900
Servidor de Administración	Proliant DL 145
Servidor de Virtualización 01	System x3550 M2
Servidor de Virtualización 02	System x3550 M2
Servidor de Virtualización 03	System x3550 M2
EQUIPO DE ALMACENAMIENTO	
Storage 1TB	IBM DS3300
Storage 2.7 TB	lomega Pro IX4200R
TELECOMUNICACIONES	
02 Router	Cisco
08 Switch	Varias marcas
02 Hub	3Com
05 Access Point	Varias marcas
01 Central IP	3 Com
150 Teléfonos IP	3 Com
CAMARAS DE VIGILANCIA	
Cámaras Tubo	05
Cámaras Domo	22
COMPUTADORAS	
Dell Optiplex 790, Cori i3 Ram: 4GB HD: 500GB	22
Dell Optiplex 780, C2D 2GB Ram 180GB HD	73
DELL SMALL FACTOR C2D 2.4	20
Lenovo 4GB Ram 320GB HD	8
Advance C2D 3.0	16
HP 5100 P IV 3.2	01
HP 7800 P IV	08
Terminales	23
Laptop (Varias marcas)	25
Tablets Ipad	04

Software Operativo:

La Institución ha estandarizado el uso de software de servidores y de estaciones de trabajo, los cuales son:

Software		
SERVIDORES		
Sistema Operativo	Microsoft	W2003 Standard R2 x64B



Software		
		W2008 Standard R2 x64B W2008 Standard 64B
Virtualización	VMWare	VMware VSphere 4.0
Base de Datos	Microsoft Oracle	SQL Server 2007 Oracle 10g
Antivirus	NOD32	NOD32
Aplicación Web	Microsoft	IIS
Correo Electrónico	Microsoft	Exchange Server 2007
Aplicación Data Legal	Minjus	SPIJ
Seguridad y respaldo	Microsoft	Windows NT Backup
COMPUTADORAS		
Sistema Operativo	Microsoft	Windows XP / 7 / Vista
Ofimática	Microsoft	Office Basic 2007
Visor PDF	Adobe	Adobe Reader
Empaquetador	Microsoft	Carpeta comprimida
Cliente de Base de Datos	Oracle	Oracle Cliente
Antivirus	NOD	Eset Nod

Sistemas implementados:

Actualmente en la institución cuenta con aplicativos implementados y en uso por el personal en apoyo a su gestión, los cuales son:

Nº	Nombre	Descripción
1	INTRANET	Portal Intranet de la institución, se muestran los datos de la institución, cumpleaños de los trabajadores, eventos de OSITRAN, el mapa de personal, etc.
2	ADMIN INTRANET	Sistema administrador de la Intranet, donde se realiza la configuración de la Intranet (cambio de imágenes, actualización de personal, actualización de cumpleaños, etc.).
3	AURIX PORTAL - ADMIN PORTAL	Sistema administrador del Portal, donde se realizan las configuraciones del portal (Publicación de resoluciones, boletines, noticias, resúmenes periódicos, etc.).
4	PORTAL DE OSITRAN	Portal de la Institución, donde se publica información de OSITRAN, el marco normativo institucional, transparencia, etc.
5	SIGA	Sistema Integrado de Gestión Administrativa, contiene los módulos de Logística, Patrimonio, Presupuesto, Personal, Tesorería, Contabilidad y Planeamiento.



Nº	Nombre	Descripción
6	VASIST	Sistema de control de asistencia, al cual se transfiere la información de los relojes marcadores (hora de ingreso, refrigerio y salida del personal). Cuenta además con un módulo de enrolamiento de huellas para el registro de las huellas digitales de los trabajadores.
7	PCSISTEL-ADMINISTRADOR	Sistema de control de llamadas telefónicas, que registra todas las llamadas realizadas a través de nuestra central telefónica, asigna las bolsas de minutos, tipo de llamadas para cada usuario y envía alertas del consumo realizado.
8	PCSISTEL-CONSULTAS	Sistema de consultas de consumo de llamadas telefónicas, en donde se reporta el detalle de llamadas realizadas por usuarios y se registran los números frecuentes
9	BITACORA	Sistema de registro de requerimientos de usuarios, donde se registran las atenciones realizadas a los usuarios, los mantenimientos a los equipos y backups ejecutados.
10	RESERVA DE SALA DE REUNIONES	Sistema para la reserva de las salas de reuniones de OSITRAN.
11	DOCUMENTOS INGRESADOS	Sistema de consulta sobre los ingresos diarios de documentos a través de la mesa de partes, así como la emisión de reportes de los mismos.
12	PORTA CEUWEB-FORMULARIO D E INSCRIPCIÓN	Portal para la publicación de información sobre el curso de Extensión Universitaria de la Gerencia de Regulación y formulario para la inscripción de los participantes
13	CURSO NOTAS	Sistema que muestra las notas de los participantes en el curso de extensión universitaria.
14	SIGE-CLIENTE SERVIDOR	Sistema de Indicadores de Gestión y Estadística, en donde se ingresa toda la información de los indicadores de las gerencias y concesiones, para mostrar cuadros gráficos, reportes y consultas de los avances en obras y servicios de de las concesiones.
15	SIGE-WEB	Sistema que muestra los gráficos y reportes de los indicadores de las Gerencias y Concesiones.
16	SYSTRAMITE	Sistema de trámite documentario que extrae todos los ingresos urgentes de contestar provenientes del congreso, PCM, contraloría.
17	KTRAMITE	Sistema de trámite documentario para mesa de partes, desarrollado.
18	SIGELEGAL	Sistema de control de procesos del Tribunal de Solución de Controversias.
19	SYSFPA	Sistema de fiscalización posterior aleatoria, que genera una muestra aleatoria de los expedientes TUPA ingresados en cada semestre del año.



Nº	Nombre	Descripción
20	SACA	Sistema de apoyo de control administrativo, en donde se registran los ingresos de documentos por mesa de partes, las derivaciones, documentos creados internamente y las salidas, utilizado por los usuarios de las distintas gerencias.
21	GSTRAMITE	Sistema de consulta de pendientes de la Gerencia de Supervisión, el cual utiliza la base de información del SACA para mostrar los pendientes de cada equipo por infraestructura, además de emitir gráficos estadísticos sobre los documentos ingresados a dicha gerencia.
22	SICOR	Sistema de Correlativos de la Gerencia de Supervisión, para el registro de los correlativos de los distintos documentos de la gerencia como Actas de reunión, agendas de reunión, informes, oficios, expedientes, etc.
23	MANEJADOR DE CONTENIDOS	Sistema que permite adjuntar y descargar documentos relacionados a la consultoría.
24	SPIJ	Sistema Peruano de Información Jurídica, proporcionado por el Ministerio de Justicia, Contiene la legislación nacional vigente y derogada en textos completos concordados y actualizados, así como información jurídica complementaria.
25	SAGU	Sistema de Control Gubernamental (SCG), proporcionado por la Contraloría General de la República.
26	SIAF	Sistema integrado de administración financiera, proporcionado por el Ministerio de Economía y Finanzas.
27	SACA-WEB	Módulo de consulta de los ingresos de documentos registrados en el SACA, asimismo permite la exportación de pendientes y documentos de respuesta de los ingresos atendidos.
28	ARCHIVO CENTRAL	Sistema que registra y consulta los documentos y libros que ingresan al archivo central, así como la búsqueda y el préstamo de los mismos.
29	RECLAMOS	Sistema de Seguimiento de Reclamos en Línea que permite el registro de los expedientes del la Secretaría del Tribunal de solución de Controversias, así como el registro de los estados de los mismos, cuenta además con un módulo de consulta para el seguimiento del estado del reclamo
30	IPMONITOR	Herramienta de monitoreo de dispositivos de red, servidores y aplicaciones
31	Aranda Service Desk	Gestión de requerimientos e incidentes de TI
32	Aranda Software Metrix	Control de software licenciado
33	Aranda Asset Management Console	Inventario de hardware, software, con control y administración remota.



Capital Humano:

En la Institución, en la jefatura de Desarrollo Institucional y de Sistemas, cuenta con el siguiente Cuadro de Asignación de Personal:

CARGO	CANTIDAD	ESTADO
Jefe de Desarrollo Institucional y de Sistemas	01	Ocupado
Analista de Base de Datos y Programación	01	Vacante
Analista de Redes y Telecomunicaciones	01	Ocupada
Asistente de Soporte Técnico	01	Vacante
Asistente de Proyectos y Programación	01	Vacante
Especialista en Control de Gestión	01	Ocupado

Estado de Gobierno Electrónico:

De acuerdo a lo descrito en el Capítulo 3, existen cuatro fases de desarrollo de Gobierno Electrónico: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

Y en base a lo descrito en Sistemas Implementados, nuestra Institución se encuentra en la Segunda Fase de Gobierno Electrónico: Interacción, el propósito de este Plan Estratégico es lograr superar la Fase de Transacción como meta.

Capítulo 10.- Visión

"Organismo regulador reconocido en el ámbito nacional e internacional por su alto nivel técnico, que garantiza la calidad del servicio de la infraestructura de transporte de uso público".

En base a esta definición, nuestra Institución orientará los esfuerzos en dotar a OSITRAN de medios tecnológicos de Gobierno Electrónico que nos posicionará como institución como una institución que hace uso de las Tecnologías de Información para la simplificación de sus procesos, y lograr eficiencia y eficacia en la atención de la población en los requerimientos, sin los limitantes de realizar los trámites en nuestras oficinas, los cuales podrán ser realizados en cualquier parte del territorio nacional o del extranjero usando herramientas de procesos globalizados.

Capítulo 11.- Misión

"Regular el comportamiento de los mercados y supervisar las condiciones de prestación del servicio de infraestructura de transporte de uso público, en beneficio de los usuarios, los inversionistas y del Estado, en el ámbito de su competencia".

En el caso del Área Informática se ha establecido su misión en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información en actual vigencia:



“Administrar los recursos informáticos existentes, evaluar, proponer e implementar proyectos de tecnología de la información, como soluciones para la optimización de procesos administrativos y de gestión institucional, brindando soporte informático a las unidades orgánicas para apoyar eficientemente las funciones de OSITRAN y mejorar la calidad de los servicios que brinda nuestra Institución”.

Capítulo 12.- Objetivo General

El Objetivo General en materia de Gobierno Electrónico de OSITRAN, es mejorar la Gestión de los Servicios Informáticos, estableciendo un Marco Metodológico para el desarrollo de Proyectos de Tecnología Informática, que satisfaga y potencie los objetivos y funciones de la Institución.

Capítulo 13.- Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Actualizar la plataforma tecnológica a fin de soportar los procesos de gobierno electrónico y mejora continua de la gestión de la información de la Institución.

Objetivo Específico 2

Desarrollar y/o implementar sistemas de información orientados a gobierno electrónico que permita automatizar las actividades de gestión de la Institución.

Objetivo Específico 3

Incrementar la disponibilidad de los servicios de soporte tecnológico y mejorar el acceso a la información de OSITRAN a través de redes seguras internas y externas.

Objetivo Específico 4

Establecer políticas, normas y estándares para el uso de los recursos informáticos así como elevar el nivel de seguridad de la información.

Capítulo 14.- Declaración de Principios

Principio de Seguridad

La Institución implementa protocolos de seguridad informática para proteger la información que interactúe en forma electrónica con nuestros sistemas.

Principio de Conservación

La Institución se compromete a preservar los datos y registros electrónicos mediante estándares de almacenamiento.

Principio de Responsabilidad



La Institución se responsabiliza por todos los actos realizados en forma electrónica de igual forma que por los medios tradicionales.

Principio de Accesibilidad

La Institución brindará servicios electrónicos en lenguaje comprensible e intuitivo a fin de lograr eficiencia y eficacia en las gestiones tanto de los usuarios como de los funcionarios.

Capítulo 15.- Análisis FODA

Estableceremos el análisis FODA para tener claro las oportunidades y riesgos que afecten al Plan Estratégico de Gobierno Electrónico:

DEBILIDADES

1. Infraestructura y ambiente inadecuados de la Oficina de Desarrollo Institucional y de Sistemas para el desarrollo de sus actividades.
2. Carencia de un procedimiento documentado de atención de requerimientos de sistemas de información y de atención de soporte técnico.
3. Falta de indicadores de gestión interna de la Oficina de Desarrollo Institucional y de Sistemas que permitan evaluar nuestra eficacia y eficiencia.
4. Insuficiencia de equipos para el almacenamiento de la información manejada en la institución.
5. No se cuenta con políticas de seguridad informática formalmente aprobadas y documentadas.
6. Insuficiente capacidad de almacenamiento informático en la Institución.
7. Carencia de un manual de procedimientos informáticos.

FORTALEZAS

1. Poseer con infraestructura de Hardware (Estaciones y servidores) modernos.
2. Poseer con profesionales de buen nivel y experiencia para el seguimiento de los proyectos (con aptitudes y actitudes conforme a lo que se les exigirá).
3. Se cuenta con el compromiso del recurso humano para el logro de los objetivos.
4. Adecuados canales de comunicación electrónicos.
5. Se cuenta con Acceso a Internet en toda la red con acceso controlado.



AMENAZAS

1. Cambios del personal directivo pueden afectar los proyectos en ejecución.
2. Publicación de normas de austeridad para el sector público afectan la normal ejecución de proyectos.
3. Alta rotación del personal especializado de la Institución tiene ofertas laborales más competitivas en otras entidades.

OPORTUNIDADES

1. Estándares y políticas para la orientación de las TI (Tecnologías de la Información) normadas por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI.
2. Procesos centrales del negocio de OSITRAN definidos, algunos en proceso de automatización.
3. Apoyo de la Alta Dirección en la implementación de los Sistemas de Información propuestos.
4. Cooperación tecnológica por parte de otras entidades del Estado.
5. Constantes avances tecnológicos.
6. Plan de capacitación integral de la organización.
7. Disponibilidad del Plan de Gobierno Electrónico que permita ejecutar acciones de modernización de la plataforma tecnológica y contar con servicios Web para atención a través de Internet a los usuarios y funcionarios.

Capítulo 16.- Factores Críticos de Éxito

Para una implementación correcta de los proyectos propuestos en este Plan Estratégico, se requiere tomar en consideración los Factores Críticos de Éxito siguientes:

1 Compromiso de la Alta Dirección

El primer Factor Crítico de Éxito, es el compromiso de la Alta Dirección en la ejecución del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de OSITRAN.

2 Organismos Reguladores

Es necesaria mantener el contacto con otros Organismos Reguladores nacionales e internacionales, a través de cooperación técnica a fin de reforzar conocimientos, capacitación e implementación de proyectos que fortalezcan a la Institución.



3 Planes Operativos

Los Proyectos priorizados deberán ser considerados en el Plan Operativos Institucional y en el Plan Operativo Informático a registrarse en la ONGEI, esto deberá ser efectivo en cada año que contempla el presente documento, de acuerdo al cronograma de implementación aprobado.

La implementación en orden cronológico, asegura una correcta construcción de los componentes necesarios para Gobierno Electrónico.

4 Asignación Presupuestal

Otro factor crítico de éxito, es contar con asignación presupuestal para la ejecución oportuna de los proyectos, estos, al ser aprobados por el presente plan, permiten implementar sistemas identificados como críticos, por sus procesos funcionales que afectan seriamente a la eficiencia de la gestión municipal y los tiempos de atención al ciudadano.

5 Capacitación Funcional de Usuarios

Los usuarios de los sistemas, deben conocer el negocio de cada proceso funcional que maneje su área, para lo cual deben estar constantemente capacitados en la normativa, procesos, actividades y soluciones a brindar en el desarrollo de sus actividades diarias.

También deben participar en talleres de valores, y servicio al cliente interno y externo. El establecimiento de Clima Laboral beneficia a la Institución, porque permite tanto a los trabajadores como a los funcionarios, alinear conceptos de trabajo en equipo, cumplimiento de metas, compromiso laboral, confidencialidad, fidelidad, propiedad intelectual de la Institución, y sobre todo respeto entre trabajadores.

Capítulo 17.- Estrategias Claves

1. Tránsito a Gobierno Electrónico:

- Inversión en servidores de la red, los cuales deben estar actualizados con herramientas tecnológicas que permita acceso permanente y seguro a la Página WEB para usuarios y actualizaciones.
- Inversión en sistemas integrados de gestión orientados a Gobierno Electrónico.
- Contar con personal informático calificado en nuevas tecnologías de Internet

2. Transparencia de Gestión:

- Mantener constantemente actualizado el Portal Institucional con información de la Institución, cumpliendo la normativa estatal sobre Transparencia.
- Se orientarán los sistemas a implementarse, con procesos que permitan actualizar los resultados en forma directa en el Portal Institucional para disponibilidad de la ciudadanía.

3. Liderazgo:



- La Alta Dirección se compromete en lograr implementar procesos de Gobierno Electrónico en mediano plazo.
- Los funcionarios colaboran en la definición de los procesos orientados a Gobierno Electrónico y a la eficiente ejecución de los mismos.

4. Reingeniería de Procesos:

- Implementación de los Sistemas para Gobierno Electrónico aprobado con el presente PEGE.
- Inclusión en los Planes Operativos Informáticos así como en los Planes Operativos Institucionales, la ejecución de los proyectos aprobados en el presente PEGE acorde a su priorización.
- Para la ejecución de los proyectos, deberá considerarse oportunamente los presupuestos necesarios y su calendarización correspondiente.

5. Socios Estratégicos:

- Para la ejecución de los proyectos, deberá considerarse oportunamente considerar socios estratégicos, tanto de la sociedad civil como del estado para lograr las metas trazadas en el presente Plan.

6. Portal Institucional Dinámico y por Contenidos:

- Implementación de portal dinámico.
- Implementación de uso de contenidos para actualización por parte de los responsables de publicación de información en el Portal Institucional.
- Utilización del Motor de Base de Datos de nuestra Institución para el alojamiento de la información del portal.

7. Sostenibilidad del equipamiento informático:

- Establecer protocolos de evaluación previa al reporte de incidencias de soporte técnico, para evitar desplazamientos de técnicos por problemas que puede resolver el usuario.
- Programar y efectuar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes del equipamiento informático.

8. Sostenibilidad de los servidores de la red:

- Actualización con tecnología que permita acceso permanente y seguro a las distintas aplicaciones y sistemas de información.
- Mantener los servidores en continua operatividad, las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

Capítulo 18.- Políticas Públicas relativas a las TIC

1. Políticas Públicas relativas a Gobierno Electrónico:

- Procesos de atención usuarios y de gestión interna orientados a Gobierno Electrónico.



- Contar con sistemas integrados de procesos de negocio de OSITRAN que permita obtener información en línea sobre el desarrollo de proyectos a nivel nacional.
- 2. Políticas de Acceso a las TIC:**
- Se orientarán esfuerzos a capacitar al personal en el uso de las herramientas y servicios de tecnologías de información que se implementen en la Institución.
 - Se fomentará entre el personal de la Institución, el cumplimiento de políticas de Seguridad Informática.
- 3. Políticas Informáticas:**
- Actualización en forma progresiva de la infraestructura tecnológica de la Institución acorde al desarrollo del presente Plan.
 - Implementación de políticas de Seguridad Informática en la Institución.
 - Difusión y compromiso del personal de la institución en el cumplimiento de las políticas informáticas.
- 4. Política de mejoramiento de capacidades humanas internas y externas:**
- Se programarán campañas de uso responsable de tecnologías informáticas implementadas en la Institución.

Capítulo 19.- Internet como medio para lograr Gobierno Electrónico

La utilización de la Internet para el uso de procesos de negocio de OSITRAN actualmente es muy limitada, los niveles de usos se limitan a consultas sobre publicaciones en el Portal Institucional y en el Portal de Transparencia. Se debe incidir mucho en el uso de Internet para sistematizar procesos de registro de actividades de supervisión, mediante el cual las Concesionarias y supervisoras puedan interactuar en línea, de igual forma la población pueda registrar cualquier reclamo sobre proyectos en ejecución a nivel nacional y realizar un seguimiento de los resultados del reclamo desde cualquier punto del país y en cualquier hora.

Estas actividades de control en línea, posibilitará que la Institución fortalezca la calidad de sus procesos de atención, dotando de indicadores de seguimiento, control, eficiencia y eficacia con el consiguiente beneficio de la imagen de OSITRAN como entidad reguladora que goza de las ventajas de Gobierno Electrónico.

La tarea de gestar el Gobierno Electrónico en OSITRAN requiere de los siguientes principios:

Accesibilidad:

Todos los usuarios que acceden a los servicios informáticos a través de nuestro Portal Web, no tendrán impedimento de acceso a los contenidos, los cuales serán reconocidos por cualquier buscador existente.



Amigabilidad:

Los servicios informáticos serán de fácil uso y reconocimiento de los procesos, al usar procesos intuitivos que guíen al usuario

Seguridad:

Se dispondrán de niveles de seguridad en la información registrada en los sistemas integrados, los cuales serán características propias de los sistemas integrados que se implementen para Gobierno Electrónico.

Renovador:

Los procesos orientados a los usuarios y a la gestión interna serán completamente simplificados y orientados al uso de tecnologías de información existentes en el momento que se implementen.

Conveniente:

El beneficio de acceder a los servicios informáticos implementados para Gobierno Electrónico, serán superiores a los recibidos en forma presencial, generando un considerable tiempo en horas hombre de ahorro para el usuario y para los funcionarios de la Institución.

De Cobertura Nacional e Internacional:

Los servicios informáticos serán diseñados para ser usados desde cualquier parte del país o del mundo, asegurando la operación las 24 horas del día por 7 días a la semana.

Participación del Sector Privado:

Al no contar con medios tecnológicos y personal especializado para el desarrollo de servicios informáticos para Gobierno Electrónico, estos serán realizados a través de terceros pertenecientes al sector privado ,

Capítulo 20.- Definición de Metas

Del estudio de procesos efectuado, así como del análisis de necesidades, se ha determinado requisitos para la implementación de sistemas en procesos funcionales críticos para la Institución.

El análisis de las necesidades de los sistemas integrados consistió en entrevistas efectuadas a funcionarios de OSITRAN con el fin de conocer los procesos de negocio de acuerdo a la ejecución directa de sus actividades operativas.

Aquí se define todos los procesos que se han determinado críticos para su implementación en sistemas integrados orientados a Gobierno Electrónico en beneficio de la gestión interna y atención al usuario externo.

a) Gestión de Datos Personales



Se requiere de sistemas que controlen como fuente única para toda la Institución, el registro de administrados, el registro de la normativa legal interna y externa, el registro de la administración de la organización tanto de unidades orgánicas internas como externas.

Estos sistemas permitirán tener un registro único que será usado por todos los sistemas que se implementen acorde a lo definido en el presente documento.

Debe ser requisito obligatorio que todos los sistemas integrados que se implementen, deberán interactuar en línea con los sistemas que se describen a continuación:

Sistema de Registro de Administrados

Este sistema permite el registro de una persona natural o jurídica en una sola base de datos, y todos los sistemas que se integren a esta base de datos utilizarán en forma compartida la información base del administrado.

Sistema de Estructura de la Organización

En este sistema se registra el proceso integral de la Administración de la Organización, desde las unidades orgánicas, locales, funcionarios, unidades ejecutoras, centros de costos, y toda información relacionada. También controla las modificaciones de la estructura orgánica, creando nuevas unidades, fusionando o eliminando unidades.

Sistema de Normas Legales

Este sistema registra el proceso integral de Normas Legales, permite la pre publicación de normas, el registro de normas ya emitidas, suscripciones, informes jurídicos. Toda esta información puede ser consultada en forma integrada por los diversos sistemas que se integren.

b) Sistema de Digitalización de Documentos de OSITRAN

Actualmente la Institución recibe documentación física en altos volúmenes de páginas, los cuales pertenecen a expedientes sobre todo de concesionarias, compuestas por informes, planos, peritajes, etc., en tal sentido el volumen de espacio físico que ocupan es considerable, sobre todo están vulnerables y expuestas a cualquier tipo de daño físico, por lo que se requiere medios más eficientes de almacenamiento y preservación a largo plazo.

Se requiere de un Sistema de Digitalización de Documentos a fin de preservar en contenido electrónico cualquier documento físico de la Institución.

Este sistema debe contar con dos tipos de procesos, uno de digitalización masiva y otro de digitalización periférica, que puede estar en determinadas unidades orgánicas.

Este sistema involucra a todas las unidades orgánicas de la Institución.



c) Mejora en los Procesos de Trámite Documentario

Se requiere de un nuevo Sistema Integrado de Trámite Documentario, que permita la recepción y derivación de documentos externos, permita asimismo acumular documentos a los expedientes, también deberá permitir la digitalización y certificación digital del contenido digitalizado, la data que fluya dentro del sistema debe ser electrónico, también deberá permitir el uso de documentos internos electrónicos certificados con firma digital, propiciando la política de cero papeles en la Institución.

d) Mejora en los Procesos de Supervisión

Se requiere de un Sistema Integrado de Supervisión, este sistema permitirá administrar el proceso de registro de observaciones levantadas en las evaluaciones del desempeño de las Concesionarias en la ejecución de los términos de servicio registrados en su contrato.

Este sistema permitirá a los usuarios supervisores, registrar las observaciones desde cualquier punto del país, asimismo permitirá generar las notificaciones en línea a la entidad prestadora. El seguimiento de las notificaciones contará con indicadores de seguimiento que permitirán una adecuada y oportuna fiscalización a las entidades prestadoras de servicio.

El sistema deberá contener procesos que permitan una efectiva gestión de supervisión y control a los diferentes equipos de trabajo, a través de procesos web en línea:

Vías Férreas:

Registro de Hoja de Conductor F485.

Registro de Hoja de Despachador de Trenes, Autorización de Uso de Vías (AUV) para un control de tramos de viaje (Track Warrant).

Interacción con las concesionarias para el envío de información en línea.

Manejo en línea de la documentación de cada concesionaria.

Carreteras:

Registro de observaciones y reclamos por parte de ciudadanos a través del portal institucional, y su correspondiente seguimiento del mismo.

Registro de formatos PSI, seguimiento de observaciones y absoluciones.

Seguimiento y control de niveles de servicio de las concesionarias.

Registro de eventos en planos catastrales por capas, para un seguimiento y control histórico de las absoluciones.

Manejo en línea de la documentación de cada concesionaria.

Aeropuertos:

Registro de inspecciones in situ a través de medios móviles que interactúe en línea con el sistema central.

Registro de acciones de supervisión y seguimiento de absoluciones.



Procesos de Reconocimiento de Inversiones del Concesionario, registro y verificación de términos de contrato.
Reportes de gestión por Concesionarias.
Manejo en línea de la documentación de cada concesionaria.

Puertos:

Registro de reclamos de usuarios, seguimiento según plazos de absolución, el sistema permitirá un seguimiento en línea a través de Internet.
Establecimiento de indicadores de seguimiento y gestión en todos los procesos.
Inspecciones in situ a través de medios móviles que interactúe en línea con el sistema central.
Registro en línea de información estadística, por parte de las concesionarias.
Registro de Expedientes Técnicos en formato digital y disposición en línea de toda información relacionada al expediente.
Control de plazos por expediente técnico.
Registro del Plan Anual de Supervisión, calendarización, indicadores de seguimiento, indicadores de gestión, alertas previas de supervisión.
Registro y control de Pólizas, certificación de cumplimiento de concesionarias.

e) Mejora en los Procesos Informáticos

Se requiere de un Sistema Integrado de Procesos Informáticos, este sistema debe permitir un adecuado control de los servicios informáticos y seguimiento de niveles de calidad a través de indicadores de seguimiento y gestión.

Los siguientes procesos deben ser implementados:

Implementación de Estándares, tecnologías y buenas prácticas de carácter informático

Directivas para un uso eficiente de recursos informáticos, Internet, correo electrónico, redes, estaciones de trabajo, registro de violaciones de directivas y acciones adoptadas.

Optimización de Intranet Institucional

Establecer procesos de información de utilidad del personal de OSITRAN, se automatizará todos los procesos inherentes a la gestión de personal en función a su desempeño, eficiencia y aportes innovadores en beneficio de la Institución.

Implementación de Directivas de Seguridad de la Información

Establecimiento de políticas de seguridad, a nivel general con políticas de gestión de la seguridad de la información, a nivel de hardware con políticas de administración de tecnologías de información y comunicaciones, y políticas de uso legal de software.

Implementación de servicio de Soporte Técnico

Los requerimientos de atención de incidentes de hardware y software deberán ser registrados en línea por el usuario, y atendidos por el personal informático



asignados automáticamente según cola de trabajo, seguimiento con indicadores y plazos de atención.

Implementación de Sistema de Gestión por Contenidos

Este sistema deberá facilitar la creación de contenidos y la presentación de los mismos en formatos desde una sola fuente de acceso a usuarios, para un mejor desempeño de las funciones inherentes a sus cargos.

Optimización del Portal Institucional

Implementación de portal dinámico, uso de contenidos para actualización por parte de los responsables de publicación de información en el Portal Institucional. Utilización del Motor de Base de Datos de nuestra Institución para el alojamiento de la información del portal.

f) Mejora en los Servicios Informáticos

Se requiere mejorar los servicios informáticos de la Institución a fin de tener eficiencia en los procesos, contando con recursos de hardware y software idóneos para una adecuada gestión funcional y operativa.

Cableado estructurado en las instalaciones de la Institución

Implementar el cableado estructurado de categoría 6 en todas las oficinas de la sede central, este cableado permite el uso adecuado de procesos en web.

Acondicionamiento de Sala de Servidores

Es necesario acondicionar la sala de servidores como centro de datos, esto permitirá un adecuado respaldo de la información institucional, con niveles de seguridad y condiciones adecuadas de ambiente para servidores y equipamiento informático de la sala.

Implementación de Estándares de Normas Técnicas Peruanas

Implementación de la NTP-ISO/IEC 17799:2007, Buenas Prácticas de Seguridad de la Información.

Implementación de la NTP-ISO/IEC 12207:2008, Ciclo de Vida del Software.

Capítulo 21.- Recursos y Presupuesto

La Institución deberá destinar anualmente, un presupuesto adecuado para la ejecución de los proyectos propuestos en este Plan, dichos proyectos deberán ser incluidos en los Planes Operativos Informáticos.

Con estos fondos, se podrá dotar a la Institución de los sistemas integrados orientados al Gobierno Electrónico, así como un adecuado mantenimiento de la red y servidores, esto permitirá dotar de sostenibilidad a los sistemas y servicios informáticos implementados.



Capítulo 22.- Adopción de Estándares

La Institución, adoptará la normatividad¹ emitida para las entidades que conforman el Sistema Nacional Informático, actualmente controladas por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática y supervisadas por la Contraloría General de la República.

Capítulo 23.- Plan de Acción

Los proyectos seleccionados por contener procesos críticos de gestión interna y de atención a usuarios, deberán ser implementados dentro de los años 2012 al 2015, los cuales serán incluidos en los Planes Operativos Informáticos de acuerdo a la disponibilidad presupuestal y a la prioridad que asigne la Alta Dirección en coordinación con las Unidades Orgánica y la Oficina de Desarrollo Institucional y de Sistemas.

Capítulo 24.- Seguimiento y Evaluación

Para un correcto seguimiento de estos proyectos y cumplimiento de los mismos en función a lo recomendado en el presente Plan, se deberá incluir las actividades descritas en el Capítulo 20 en los Planes Operativos Institucionales de cada año correspondiente.

De esta forma, se asegura la evaluación del cumplimiento de objetivos trazados en el presente Plan.



¹ Esta normativa se ha descrito en el Capítulo 8 del presente Plan

SECCIÓN III CONCLUSIONES

A fin de dotar de sostenibilidad de los proyectos es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Recursos Humanos Especializados

Se debe contar con el personal informático necesario para dar soporte y optimización a los proyectos implementados, para lo cual se debe destinar un presupuesto anual para tal fin, de modo tal que pueda continuar actualizándose los sistemas acorde a los cambios de las normativas gubernamentales y requerimientos de los usuarios funcionales.

Soporte Técnico Especializado

La continuidad de las operación depende mucho de la capacidad de respuesta que tenga el área de soporte técnico ante incidentes en la infraestructura informática, los cuales deben contar con soporte de backup en equipos informáticos, así como en soporte de backup en base de datos, esto permitirá minimizar la pérdida de tiempo en procesos por incidentes reportados.

Factores Críticos de Éxito

Se debe tener en cuenta los factores críticos de éxito analizados en el Capítulo 15 del presente Plan, a fin de dotar de continuidad, sostenibilidad y mantenimiento a los proyectos implementados.

